



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Nº INFORME: OCI-2019-009

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección De TIC al 31 de diciembre de 2018.

**EQUIPO AUDITOR:** Jorge Iván Flórez - Contratista

**OBJETIVO(S):** Evaluar y analizar la gestión (cuantitativa y cualitativa), de la Dirección de TIC con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional, para la vigencia 2018.

**ALCANCE:** El alcance de la labor realizada por la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:
  - Envío del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2018.
  - Seguimiento al Acuerdo de Gestión para la vigencia 2018.
  - Versión preliminar del Plan de Acción vigencia con corte a 31 de diciembre de 2018 remitida por la OAP el 25 de enero de 2019 vía correo electrónico.
  - Indicadores de Gestión vigencia 2018 relacionados en el cuadro de mando integral enviado a la OCI por la OAP mediante correo electrónico de enero 25 de 2019.
  - Reporte de Indicadores de Gestión periodo Octubre – diciembre de 2018.
2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la Dirección de TIC frente al Plan de Acción suscrito por el Jefe del área para la vigencia 2018 y frente a las funciones establecidas en el Acuerdo 007 de 2017 Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S. A. y la normatividad vigente relacionada.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.
4. Evaluación de referencia del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.
5. Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por la dependencia, con el objetivo de que se tomen las acciones correctivas y/o de mejora, en procura de la consecución de los objetivos de la dependencia y la consolidación de su contribución a los objetivos institucionales.

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

#### 1. Verificación de la Formalización de los Siguientes Documentos:

- a) Formalización del Acuerdo de Gestión 2018

Mediante correo electrónico del 29 de enero de 2019, la Dirección de TIC informó a la Oficina de Control Interno y se evidenció acuerdo de gestión suscrito entre el Gerente Público y su superior jerárquico con fecha de junio 1 de 2018., lo cual fue validado con el correo electrónico de la Dirección Corporativa o del 10 de enero de 2019.

- b) Evaluación del Plan de Acción vigencia 2018

En la verificación realizada, la Oficina Asesora de Planeación, suministró el documento correspondiente al Plan de Acción de la vigencia 2018 en archivo Excel, el cual fue remitido por correo electrónico con fecha del 25 de enero en versión preliminar y contiene el consolidado de algunas las dependencias de la Entidad.

- c) Ficha Técnica de los Indicadores de Gestión vigencia 2018 y Reporte de Indicadores de Gestión periodo octubre – diciembre de 2018.

En la verificación realizada, se evidenció que en la intranet al corte de la evaluación no está publicado el cuadro de mando integral con la información contentiva de las fichas de los indicadores de gestión, por lo cual fue necesario acudir a la Oficina Asesora de Planeación-OAP, quien suministró el documento correspondiente a una versión preliminar del cuadro de mando integral en archivo Excel, el cual fue remitido por correo electrónico con fecha del 26 de enero de 2019 con la información de algunas áreas.



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**2. Revisión pertinencia y suficiencia indicadores de gestión frente al plan de acción 2018 y a las funciones de la dirección de tic.**

Como parte del contexto de las actividades de planeación estratégica se cotejaron los indicadores de gestión de la dependencia registrados en el cuadro de mando integral formato de la vigencia 2018, el cual fue remitido por correo electrónico del 25 de enero de 2019 por la OAP en versión preliminar, frente a las actividades, productos y metas del Plan de Acción 2018 suscrito por el Jefe del área, observándose que el Plan de Acción tuvo formulados 3 compromisos y 9 actividades con metas para las vigencias 2018, para las cuales se caracterizaron tres (3) indicadores, con reporte mensual, que se desagregan en el siguiente cuadro:

PROYECTO DE INVERSIÓN PLAN DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
7225 Fortalecimiento Institucional.	7225 Fortalecimiento Institucional.	5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad.	5.2.2 Adelantar las acciones necesarias para contar con una plataforma tecnológica, soporte, que optimice el funcionamiento de la entidad.	GT1Cumplimiento del plan Estratégico de Sistemas de Información
7225 Fortalecimiento Institucional.	7225 Fortalecimiento Institucional.	5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad.	5.2.2 Adelantar las acciones necesarias para contar con una plataforma tecnológica, soporte, que optimice el funcionamiento de la entidad.	GT2Disponibilidad de los servicios tecnológicos
7225 Fortalecimiento Institucional.	7225 Fortalecimiento Institucional.	5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad.	5.2.2 Adelantar las acciones necesarias para contar con una plataforma tecnológica, soporte, que optimice el funcionamiento de la entidad.	GT3Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuario.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el seguimiento del plan de acción y de los tres (3) Indicadores de la Dirección de TIC se puede concluir que solo para 3 productos o metas de



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



las (9) definidas en el plan de acción hay coherencia y pertinencia con un indicador, tal y como se relaciona a continuación:

Producto y/o meta	Indicador asociado.
Etapas del ciclo de vida de sistemas de información desarrolladas para cinco (5) Sistemas de Información.	Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información
Cinco (5) soluciones de Plataforma implementadas en la Entidad.	Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información
Una (1) estrategia de desarrollo o control de cambios de software adoptada.	Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información

Los restantes dos (2) indicadores registrados en el cuadro de mando integral no se asocian a ninguna meta y/o producto del Plan de Acción.

Una vez verificados los objetivos de la versión preliminar enviada por la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico, para el cuadro de mando integral, se evidenció lo siguiente:

- Los resultados de los datos obtenidos para el indicador GT3, “Tiempo promedio de respuesta requerimiento de usuario”, cuyo objetivo es: “*Verificar la disminución del tiempo de atención a los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios de PC's y servicios tecnológicos de uso individual de la entidad*”, no dan total cobertura a todos los incidentes que se le pueden presentar a los usuarios, ya que no se están registrando en esta Mesa de Ayuda, los incidentes presentados por todos los Sistemas Información con que cuenta la Entidad como por ejemplo el ERP JSP7.
- El tiempo de atención a los incidentes que se le pueden presentar a los usuarios de PC's, requieren de una definición de niveles de servicios, ya que éstos pueden ser muy variados y requieren de diferentes tipos de soluciones y de tiempos de respuesta, por lo que los tiempos de respuesta, deben ser calculados por cada nivel de servicios definido.
- Se evidenció que el indicador GT2 “Disponibilidad de los servicios tecnológicos” presenta debilidad en la definición del objetivo el cual establece entre otros aspectos: ...”*la disponibilidad es medida por cada servicio de manera individual: red de datos, acceso a internet, servicio de correo...*”. Lo anterior difiere con lo gestionado para este indicador ya



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



que actualmente el servicio de correo electrónico de la Entidad se encuentra tercerizado con Microsoft, por lo cual no se debe incorporar en esta medición.

- a. En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Oficina de Control Interno se identifica:

- Se formularon tres (3) indicadores específicos en la dependencia, los cuales se encuentran alineados con la estructura de la Planeación Estratégica de la Entidad pero solo uno (1) se asocia con un producto o meta del Plan de Acción, tal y como se registra en la Matriz de evaluación Dependencias (anexo 1).

### 3. Revisión de la información

- En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2018 realizada por la Oficina de Control Interno para el reporte correspondiente al 2018, se observó que para la mayor parte de indicadores de la Dependencia evaluada, se ha diligenciado la información correspondiente, y con análisis descriptivos de manera razonable, lo que permite identificar la gestión para cada indicador en cada periodo, sin embargo se realizan algunas sugerencias en el numeral 6 de conclusiones y recomendaciones del presente documento.
- Trazabilidad de la información:

Se ha hecho, a partir de una muestra, una revisión de las fuentes, registros, documentación y sistemas de información que soportan la planeación para los diferentes indicadores formulados, así como los productos y/o metas del plan de acción.

### 4. Análisis de indicadores y evaluación de cumplimiento

En la matriz adjunta, se presenta la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con las siguientes consideraciones:

- Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión por parte de la Oficina de Control Interno, para la vigencia 2018 se formularon tres (3) indicadores de gestión, encontrándose que dos (2) de ellos corresponden a tipo eficacia y uno (1) al tipo eficiencia. No se formuló ningún tipo de indicador de efectividad, teniendo en cuenta que la Dirección de TIC no es un área misional de la Entidad.



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INDICADOR	TIPO
Cumplimiento al Plan Estratégico de los sistemas de información	Eficacia
Disponibilidad de los servicios tecnológicos	Eficacia
Tiempo promedio de respuesta requerimientos de usuarios	Eficiencia

Respecto de los tres (3) indicadores registrados en el cuadro de mando integral de la Dirección de TIC que se encuentran registrados para la vigencia 2018, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de éstos, la Dirección de TIC alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 100%.

**5. Análisis del plan de acción y cumplimiento:**

- Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:
  - a) Para el producto: “Lineamientos de GEL adoptados para tres (3) Criterios de Gobierno Abierto”, se constató que existen los soportes de lo registrado por la Dependencia evaluada encontrando que dada la planeación para el 2018 se realizaron 3 de 3 trabajos asociados al producto, equivalentes al 100%.
  - b) Para el producto: “Lineamientos de GEL adoptados para tres (3) Criterios de TIC para Servicios”, se constató que existen los soportes de lo registrado por la Dependencia evaluada encontrando que dada la planeación para el 2018 se realizaron 3 de 3 trabajos asociados al producto, equivalentes al 100%.
  - c) Para el producto: “Lineamientos de GEL adoptados para siete (7) Criterios de TIC para la Gestión, se constató que existen los soportes de lo registrado por la Dependencia evaluada encontrando que dada la planeación para el 2018 se realizaron 3 de 3 trabajos asociados al producto, equivalentes al 100%.
  - d) Para el producto: “Lineamientos de GEL adoptados para tres (3) criterios de Seguridad y Privacidad de la Información”, se constató que existen los soportes de lo registrado por la Dependencia evaluada encontrando que dada la planeación para el 2018 se realizaron 3 de 3 trabajos asociados al producto, equivalentes al 100%.
  - e) Para el producto: “Etapas del ciclo de vida de sistemas de información desarrolladas para cinco (5) Sistemas de Información”, se constató que existen los soportes de lo registrado por la Dependencia evaluada encontrando que dada la planeación para el 2018 No se



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



contaba con el total de los recursos presupuestales para adelantar los procesos de contratación de las soluciones previstas, sin embargo se logró la correspondiente asignación por medio de un proceso de redistribución de recursos del proyecto de inversión correspondiente.

Teniendo en cuenta ajustes de las áreas en relación con la dimensión de los requerimientos funcionales, fue necesario su afinamiento así como la reestimación presupuestal de los procesos asociados, impactando tiempos y asignación de recursos para adelantar el proceso de contratación. Por tanto como no se contaba con el total de los recursos presupuestales para adelantar los procesos de contratación de las soluciones previstas, se logró la correspondiente asignación por medio de un proceso de redistribución de recursos del proyecto de inversión correspondiente, lo que generó mayor tiempo en la fase de planeación del proceso contractual. Con base en lo anterior, y considerando lo establecido en la circular 04 de 2005 del Concejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, el presente producto no se considera para la calificación por la Oficina de Control Interno.

- f) Para el producto: "Cinco (5) soluciones de Plataforma implementadas en la Entidad" se constató que existen los soportes de lo registrado por la Dependencia evaluada encontrando que dada la planeación para el 2018 se realizaron 3 de 3 trabajos asociados al producto, equivalentes al 100%.
- g) Para el producto: "2 Dos (2) mecanismos de seguridad de la Información implementados", Se avanzó y culminó la capacitación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información a los funcionarios de la Entidad, se elaboraron y actualizaron procedimientos de seguridad de la información a saber: Administración de usuarios, Copias de respaldo, Gestión de incidentes de seguridad de la información, Instalación y desinstalación de software, Gestión del cambio, e indicadores de gestión del SGSI. con Si bien se adelantó la elaboración y actualización de procedimientos de seguridad de la información remitidos a la OAP en diciembre 28 de 2018, se encuentra en curso la oficialización en el SIG. Por lo tanto y teniendo en cuenta los soportes, la Dependencia evaluada alcanzó el 90% de su cumplimiento.
- h) Para el producto: "Una (1) estrategia de desarrollo o control de cambios de software adoptada. Se constató que existen los soportes de lo registrado por la Dependencia evaluada, encontrando que se afinó el documento de procedimiento para Despliegue de



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



actualizaciones o nuevos desarrollos en sistemas de información asociados al SIRCI y se encuentra en proceso para aprobación y publicación en el SIG y se adelantaron actividades para definición de acuerdos con Recaudo Bogotá. No obstante, Si bien se han realizado reuniones con Recaudo Bogotá, no se ha llegado a un acuerdo definitivo que permita la adopción del procedimiento definido, por lo tanto, la dependencia evaluada alcanzó cumplimiento del 50%.

- i) Para el producto: Una (1) estrategia de Control de Inventarios del Sistema SIRCI implementada, se constató que existen los soportes de lo registrado por la Dependencia evaluada encontrando que dada la planeación para el 2018 se realizaron 5 de 5 actividades, No obstante, una de ellas es la oficialización de un procedimiento, con base en observaciones efectuadas al mismo, se requirió tiempo para su modificación y ajuste para gestión de la oficialización en el SIG. Por lo anterior la Dependencia alcanzó cumplimiento del 90%.

### 6. Evaluación de los compromisos de la dependencia:

Para el Plan de acción, y considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada indicador que se encuentran reportados al sexto bimestre de 2018, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de éstos, la Dirección Técnica de TIC alcanza un porcentaje de **cumplimiento** respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2018 del **91% distribuido como se muestra a continuación, aclarando que se calificaron 8 de 9 productos y/o metas definidas en el Plan de Acción:**

Productos y/o meta Plan de Desarrollo	Numero de Trabajos corte 31/12/18	Ejecución Porcentual Esperado con corte 31/12/18	Avance Porcentual Obtenido
Lineamientos de GEL adoptados para tres (3) Criterios de Gobierno Abierto.	3/3	100%	100%
Lineamientos de GEL adoptados para tres (3) Criterios de TIC para Servicios.	3 / 3	100%	100%
Lineamientos de GEL adoptados para siete (7) Criterios de TIC para la Gestión.	7 / 7	100%	100%
Lineamientos de GEL adoptados para tres (3) criterios de Seguridad y Privacidad de la Información.	3/3	100%	100%
Etapas del ciclo de vida de sistemas de información desarrolladas para cinco (5) Sistemas de Información.	N/A	100%	N/A
Cinco (5) soluciones de Plataforma implementadas en la Entidad.	5/5	100%	100%



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Productos y/o meta Plan de Desarrollo	Numero de Trabajos <b>corte 31/12/18</b>	Ejecución Porcentual Esperado con <b>corte 31/12/18</b>	Avance Porcentual Obtenido
Dos (2) mecanismos de seguridad de la Información implementados	2/2	100%	90%
Una (1) estrategia de desarrollo o control de cambios de software adoptada.	1/1	100%	50%
Una (1) estrategia de Control de Inventarios del Sistema SIRCI implementada.	5/5	100%	90%

Fuente: Reporte OCI Indicadores y Matriz de seguimientos plan de acción corte 25/01/2019 remitido por la OAP mediante correo electrónico.

- El detalle del análisis específico se pudo verificar en la “Matriz de Evaluación de Indicadores y Plan de Acción” (Anexo 1).

## 7. Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con el Plan de Acción entregado por la Oficina de Planeación y la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, las metas establecidas por la dependencia se encuentran articuladas con el Plan Estratégico de la entidad, Objetivo 5. Objetivo específico 5.2, estrategia 5.2.2. De igual forma, se establecen estos productos y/o metas en el Acuerdo de Gestión.

Con relación a las observaciones presentadas nos permitimos presentar las siguientes recomendaciones para que sean consideradas para la vigencia 2019:

1. Diseñar e implementar los diferentes niveles de servicio, para todos los posibles incidentes que se le puedan presentar a los usuarios de PC's y Servicios Tecnológicos, en la mesa de ayuda, reportando y calculando metas y valores máximos aceptados, por cada nivel de servicios.
- En la actualidad la Mesa de Ayuda, no incluye todos los sistemas de información de la Entidad (como por ejemplo el sistema JSP7).
2. Modificar el objetivo del indicador “Disponibilidad de los servicios tecnológicos” de modo que no se incluya el servicio de correo electrónico.
- Se evidenció que el indicador GT2 “Disponibilidad de los servicios tecnológicos” presenta debilidad en la definición del objetivo el cual establece entre otros aspectos: ...“la disponibilidad es medida por cada servicio de manera individual: red de datos, acceso a internet, servicio de correo...”. Lo anterior difiere con lo gestionado para este indicador ya que



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



actualmente el servicio de correo electrónico de la Entidad se encuentra tercerizado con Microsoft.

3. Evaluar la posibilidad de asociar indicadores del cuadro de mando de gestión a las metas y/o productos del Plan de acción ya que se evidenció que dos (2) de los tres (3) indicadores del cuadro de mando integral no se asocian a ninguna de las nueve (9) metas y/o productos del Plan de Acción, tal y como se muestra en la matriz de evaluación de dependencias (Anexo 1) al presente documento.
  4. Implementar acciones correctivas y preventivas para dar cumplimiento a las metas establecidas en el plan de acción y dar cumplimiento a lo definido en el procedimiento P-OP-18-1 en donde se indica que: *“Es importante mantener el trabajo en equipo e implementar a nivel de cada proceso mecanismos de autocontrol, autoevaluación y la verificación permanente para asegurar que lo programado se va a ejecutar y que lo que se ejecutó corresponde a lo planeado de tal manera, que permita aplicar correctivos inmediatos en caso de detectar desviaciones o dificultades en la ejecución de lo programado”.*
- Para la actividad: “Implementación de mecanismos de Seguridad de la Información”, se cumplió el 90% de lo esperado, ya que faltó terminar la gestión de oficialización, ante el SIG.
  - Para la actividad: “Definir y acordar con el concesionario Recaudo Bogotá S.A.S., una estrategia de desarrollo o control de cambios de software” se cumplió con el 50% de lo esperado ya que, si bien se han realizado reuniones con Recaudo Bogotá, no se ha llegado a un acuerdo definitivo que permita la adopción del procedimiento definido. Lo anterior evidencia debilidad en las acciones y/o correctivos tendientes al cumplimiento de la meta.
  - Para la Actividad: “Definir e implementar una estrategia de Control de Inventarios de la Infraestructura TIC del Sistema SIRCI”, se cumplió con el 90% de lo esperado, ya que faltó terminar la gestión de oficialización, ante el SIG .



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Los resultados de la evaluación fueron socializados con el facilitador designado por la Dirección Técnica de TIC

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Dirección De TIC para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento requeridos, conforme a sus roles y funciones, para adoptar los correctivos y acciones de mejoramiento recomendados, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

Para lo anterior se solicita emitir respuesta dentro de los quince días calendarios siguientes al recibo del presente informe.

Finalmente y con el objetivo de dar cumplimiento de la Circular 04 de 2005 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno recomienda que el presente informe sea tenido en cuenta como referente en la evaluación de los servidores de la Dependencia.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

### **LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

OCI – 009 - 2019 / 31 de enero de 2019

Copia: Oficina Asesora de Planeación.

Elaboró: Jorge Iván Flórez Franco, Contratista Oficina de Control Interno.

Anexo: un (1) Folio.

Código 801.01-5-5.2