

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 1 de 14

Coordinador de Calidad:	SECRETARÍA TIC
Auditor Líder:	José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión
Equipo Auditor:	Andrea Chacón Mellizo – Auditor Contratista OCIG
Objetivo:	Realizar el seguimiento y evaluación del avance de las acciones del mapa de riesgos de gestión de la Secretaría TIC para el segundo semestre de 2024, con el fin de verificar la efectividad de las medidas implementadas y generar recomendaciones para la mejora continua y una adecuada administración del riesgo.
Alcance:	El seguimiento abarca la verificación del cumplimiento y la efectividad de las acciones y controles definidos en el mapa de riesgos de gestión de la Secretaría TIC para el segundo semestre de 2024, con base en la matriz MR-TIC-01, versión 05. Se validará la implementación de las acciones mitigadoras, su estado actual y se identificarán posibles brechas, emitiendo recomendaciones para fortalecer la gestión del riesgo.
Documentos de referencia:	Documentación del Modelo Integrado de planeación y gestión y Mapa de riesgos Institucional, MR-TIC-01, versión 05
Fecha de apertura:	27 de marzo de 2025
Fecha de cierre:	07 de abril 2025
Proceso:	La Oficina de Control Interno de Gestión (OCIG), mediante la solicitud emitida con Id: 142848 del 23 de febrero de 2025, lleva a cabo la verificación de las evidencias relacionadas por la Secretaría TIC. Donde se analiza y confronta los resultados de manera que demuestre que el riesgo se está gestionando y ejecutando las acciones planteadas para su gestión. Como resultado de esta revisión, la OCIG documenta en el presente informe lo evidenciado, así como las observaciones y recomendaciones derivadas del análisis.

Conclusiones del equipo auditor
1. Anotaciones iniciales De conformidad con lo establecido en el Mapa de Riesgos de Gestión MR-TIC-01 versión 05 fecha: 08 de agosto 2024, y lo definido en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, se realizó el monitoreo y evaluación de los riesgos descritos por la secretaría TIC, teniendo en cuenta las evidencias presentadas y entregadas a través de la plataforma ControlDoc id : 146470. Por lo anterior la secretaría TIC en el oficio mencionado anteriormente remite a esta oficina las siguientes evidencias;
2. Aspectos relevantes. El presente informe tiene como objetivo verificar la información suministrada respecto a las acciones establecidas para el tratamiento y manejo de riesgos. Donde se revisaron seis (6) acciones que buscan mantener los riesgos controlados y minimizados, y se evaluaron las gestiones realizadas para su implementación. Sin embargo, es necesario profundizar en la efectividad de dichas acciones y su impacto en la mitigación de riesgos.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 2 de 14

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Dando cumplimiento a las funciones propias de la Oficina de Control Interno de Gestión para la vigencia 2024, se efectuó seguimiento a la matriz de mapa de riesgos de gestión MR-TIC-01 version:05 fecha 8 de agosto de 2024, la cual se encuentra actualizada, lo anterior se realiza utilizando una metodología de seguimiento y evaluación directa, en la cual, además de recopilar los soportes que evidencian la implementación de controles, se verifica que los mismos sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva, con el fin de evitar la materialización de los riesgos. Es así como se realizó seguimiento a un total de seis (6) riesgos estructurados en la entidad, de la siguiente manera:

- ✓ R1. Presencia de fallas y hurtos en hardware y software (Bases de datos) en custodia de la Secretaría TIC.
- ✓ R2. Equipos susceptibles a fallos electrónicos que se encuentren en el edificio de la gobernación del Quindío.
- ✓ R3. Ineficiencia administrativa por desconocimiento o falta de información TI
- ✓ R4. Copias de seguridad sistemas de información inexistentes.
- ✓ R5. Política de gobierno digital con baja implementación.
- ✓ R6. Bajo índice de la gestión en la administración departamental. No continua para el periodo evaluado. Eliminado
- ✓ R7. Incumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.

1. CAUSA INMEDITA: Presencia de fallas y hurtos en hardware y software (Bases de datos) en custodia de la Secretaría TIC.

- ✓ Descripción del Riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por presencia de fallas y hurtos en los hardware y software que se encuentran bajo custodia de la Secretaría TIC, debido a la falta de controles de seguridad apoyados en la tecnología, con la finalidad de proteger y garantizar información valiosa y los bienes tecnológicos del edificio de la Gobernación del Quindío.

- ✓ Impacto: Económico y reputacional.
- ✓ Probabilidad inherente: Media (60%)
- ✓ Impacto Inherente: Leve (20%).
- ✓ Zona de Riesgo Inherente: Moderado.

- ✓ Descripción del Control: El Profesional Universitario de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, con el acompañamiento de los colaboradores, verifica de forma periódica que los equipos que se encuentran registrados en el inventario, también se encuentren en las diferentes secretarías, realizando chequeos de los software y hardware. Mediante un software especializado OSC Inventory el cual se encuentra instalado en todos los equipos de la entidad, se guarda diariamente y automáticamente a la información de cada equipo en una base de datos en custodia de la secretaria TIC.

- ✓ Plan de acción:
Verificar de forma periódica que los equipos que se encuentran registrados en el inventario, también se encuentren en las diferentes secretarías, realizando chequeos de los software y hadware. Mediante un software especializado OSC Inventory el cual se encuentra instalado en todos los equipos de la entidad, se guarda diariamente y automáticamente a la información de cada equipo en una base de datos en custodia de la secretaria TIC.

- ✓ Indicador:
$$\frac{\text{No. de equipos de cómputo registrados en el software OCS Inventory}}{\text{Nro de equipos de cómputo en la Gobernación del Quindío}} * 100$$

- ✓ Aplicación:
$$\frac{() \text{ No. Equipos de cómputos registrados en el software OCS Inventory}}{(450) \text{ Nro de equipos de cómputo en la Gobernación del Quindío}} * 100 = 0\%$$

- ✓ Evidencias:

Se ha revisado el archivo de Excel titulado “1. Evidencia Equipos software OSC – informe-OSC”, el cual corresponde al reporte generado por el software OCS Inventory, con un total de 410 registros. Sin embargo, se ha observado que en dicho archivo no se especifica la fecha del periodo evaluado, lo cual dificulta la validación de este. Adicionalmente, se tomó como referencia la columna denominada "información de piso", interpretando que la misma representa el total de equipos registrados por piso. No obstante, al revisar los datos reportados, se ha identificado que el total de equipos no corresponde con la cifra proporcionada por la Secretaría TIC. Según la información oficial de la Secretaría TIC, a corte del segundo semestre de 2024, la entidad cuenta con un total de 410 equipos registrados en el software OSC y 430 equipos en el inventario general de la entidad.

Imagen N. 01 Reporte OSC Inventory

Dispositivo	Dispositivo : Dominio	Dispositivo : Sistema Operativo	Dispositivo : Tipo de CPU	Dispositivo : Dirección de la cuenta : PISO
WUPOKACIO-PC	WORKGROUP	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz 172.16.11.156	9
DESKTOP-830QKA3	WORKGROUP	Microsoft Windows 11 Pro	Intel(R) Core(TM) i3-8100 CPU @ 3.60GHz 172.16.11.153	9
AUXINFRA29	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 10 Pro	Intel(R) Core(TM) i5-4590 CPU @ 3.30GHz 172.16.7.126	5
AUXIUDICIAL01	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 10 Pro	Intel(R) Core(TM) i3-4130T CPU @ 2.90GHz 172.16.14.48	13
AUXMACEND043	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 8 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-3340M CPU @ 2.90GHz 172.16.22.47	SUBNIVEL
AUXFAMILIA33	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-3470 CPU @ 3.20GHz 172.16.2.157	1
AUXPRIVADA19	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-6500 CPU @ 3.20GHz 172.16.19.187	19
DRALVAROBETANCO	EDUCACION	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz 172.16.13.156	11
SISEP-PC	WORKGROUP	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-3470 CPU @ 3.20GHz 172.16.13.157	11
SED001-PC	WORKGROUP	Microsoft Windows 7 Ultimate	Intel(R) Pentium(R) Dual CPU E2180 @ 172.16.11.179	9
AUXFAMILIA24	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-3470 CPU @ 3.20GHz 172.16.2.142	1
AUXADMINISTRAS5	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 10 Pro	AMD Ryzen 3 4300U with Radeon Graph 172.16.3.76	SUBNIVEL
AUXPRIVADA24	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-6500 CPU @ 3.20GHz 172.16.14.44	12
Auxsalu078	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 10 Pro	Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60GHz 172.16.17.38	15
AUXCONTROL06	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-3470 CPU @ 3.20GHz 172.16.19.184	18
DESKTOP-S84UR3A	WORKGROUP	Microsoft Windows 11 Pro	Intel(R) Core(TM) i7-8700 CPU @ 3.20GHz 172.16.11.103	9
TATIANA-HP	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-3470 CPU @ 3.20GHz 172.16.2.171	SUBNIVEL
AUXCONSULTOR07	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 10 Pro	AMD Ryzen 3 PRO 4350G with Radeon (172.16.9.21)	7
AUXEDUCACION02	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-3470 CPU @ 3.20GHz 172.16.2.150	1
AUXADMINISTRAS8	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 11 Pro	AMD Ryzen 3 PRO 4350G with Radeon (172.16.9.92)	7
AUXURISMD08	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i3 CPU 550 @ 3.20GHz 172.16.13.158	12
AUXMACEND047	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 11 Pro	Intel(R) Core(TM) i5-10400 CPU @ 2.9GHz 172.16.25.140	SUBNIVEL
AUXFAMILIA29	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-3470 CPU @ 3.20GHz 172.16.2.153	1
EDUCASAC	WORKGROUP	Microsoft Windows 7 Ultimate	Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz 172.16.2.146	SUBNIVEL
AUXFAMILIA21	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i3-4150T CPU @ 3.00GHz 172.16.2.170	1
AUXADMINISTRAS20	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i5-3470 CPU @ 3.20GHz 172.16.9.17	7
AUXSALUD033	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 10 Pro	Intel(R) Core(TM) i5-10505 CPU @ 3.20GHz 172.16.6.78	4
DESKTOP-LOSGI68	WORKGROUP	Microsoft Windows 11 Pro	Intel(R) Core(TM) i3-8100 CPU @ 3.60GHz 172.16.11.185	9
AUXINTERIOR14	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 11 Pro	AMD Ryzen 3 PRO 4350G with Radeon (172.16.16.34)	14
AUXFAMILIA23	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i3 CPU E7300 @ 2.17GHz 172.16.2.169	1
DIRAGRICULTUR03	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i3-4150T CPU @ 3.00GHz 172.16.11.181	10
AUXEDUCACION0	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i7-6700 CPU @ 3.40GHz 172.16.13.170	11
AUXEDUCACION28	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 10 Pro	Intel(R) Pentium(R) Gold G7400 (2 core 172.16.11.50)	1
AUXFAMILIA07	DQINDIO.COM	Microsoft Windows 7 Professional	Intel(R) Core(TM) i3 CPU 650 @ 3.20GHz 172.16.2.154	1

Fuente: evidencias archivo Secretaría TIC reporte OSC Inventory

- ✓ Observaciones:
Para el presente análisis, la Oficina de Control Interno de Gestión solicita a la Dirección Operativa de Almacén información relacionada con el total de equipos de la Entidad. Donde el equipo auditor realizo un comparativo entre los dos reportes, aclarando que, del reporte remitido por la Dirección Operativa de Almacén, se filtró y considero únicamente los equipos que se encuentren en funcionamiento, excluyendo aquellos obsoletos, dañados o fuera de servicio.
Por lo anterior se evidencia lo siguiente:
Reporte secretaria TIC; Archivo en Excel “1. Evidencia Equipos software OSC – informe-OSC”, se evidencia el registro de 410 equipos en el archivo en Excel la secretaria no evidencia el total del inventario general de la Entidad.
Reporte Dirección operativa de almacén; archivo en Excel “INVENTARIO PC- OFICINA DE ALMACEN”, se evidencia un total de 597 equipos.
- ✓ Con base en lo anterior se constata que la información reportada presenta inconsistencias con relación al total de los equipos con que cuenta la entidad. Así mismo, el inventario presentado resulta incompleto, según lo establece la descripción del riesgo de "realización de chequeos de software y hardware", es decir no presenta un campo de fecha y hora del último registro para garantizar que la información está actualizada y resumen de equipos no detectados en OSC Inventory.
- ✓ Luego, de analizar el reporte de OCS Inventory para la vigencia 2024, se determinó que la Secretaría TIC registra 447 equipos en el aplicativo OCS Inventory en el primer semestre 2024 y 430 equipos de cómputo en el inventario general de la entidad en el segundo semestre de 2024. Este análisis revela una discrepancia en el número de equipos registrados, evidenciando una disminución sin evidencias claras por parte de la Secretaría. No se ha proporcionado información sobre equipos dados de baja o la adquisición de nuevos equipos. Esta falta de claridad en el inventario impide mantener una adecuada trazabilidad de los activos tecnológicos, conforme a lo detallado en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo – PL-TIC-04, versión 01, del 31/12/2022. Ver Imagen N. 02.

Imagen N. 02 Matriz Mapa de riesgos MR-TIC- vigencia 2024

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 4 de 14

Semestre I					Semestre II				
Numerador	Denominador	Resultado	Descripción del Logro	Evidencias	Numerador	Denominador	Resultado	Descripción del Logro	Evidencias
477	477	100,00%	A corte del segundo semestre se encuentran 477 equipos de cómputo registrados en software OSC / 477equipos de cómputo registrados en el inventario	Las evidencias se encuentran en el anexo en la carpeta evidencias	410	430	95,35%	A corte del segundo semestre de 2024 se encuentran 410 equipos de cómputo registrados en software OSC / 430 equipos de cómputo registrados en el inventario	Las evidencias se encuentran en el link anexo del oficio de respuesta a Control Interno

- ✓ La falta de actualización en el inventario afecta la adecuada planificación de los mantenimientos preventivos y correctivos, lo que es clave para asegurar el buen funcionamiento y eficiencia de los equipos tecnológicos. Esto, a su vez, impacta directamente en la calidad del servicio que los funcionarios públicos prestan a la ciudadanía.
- ✓ Con base en lo anterior, el equipo auditor le resulta complejo establecer un porcentaje adecuado debido a las diversas inconsistencias y vacíos de información en el reporte, lo que impide determinar el número exacto de equipos de cómputo en la entidad. Por ello, se reitera el llamado a la Secretaría TIC para que realice una verificación y monitoreo continuo en el registro y actualización de los equipos de cómputo en el software OCS Inventory. Esta Secretaría cuenta con las herramientas necesarias para mantener una trazabilidad adecuada y obtener información veraz, oportuna y eficiente sobre el total de los equipos de cómputo en la Gobernación del Quindío.
- ✓ Es importante recordar que esta actividad debe llevarse a cabo en conjunto con la Dirección Operativa de Almacén, lo que permitirá una trazabilidad efectiva del total de equipos con los que cuenta la Entidad.
- ✓ **Recomendaciones**
Con el fin de garantizar la adecuada trazabilidad y actualización del inventario de equipos tecnológicos en la Entidad, se recomienda a la Secretaría TIC, realizar una conciliación entre los registros de OSC Inventory y el inventario general de la Dirección Operativa de Almacén. Además, implementar un mecanismo de verificación cruzada para garantizar la coincidencia de datos en ambas bases.
Por otra parte, para el reporte del aplicativo OSC inventory incluir fecha y hora del último registro, asegurando que la información refleje el estado más reciente de los equipos. También incorporar un apartado donde se especifique el total de equipos activos, dados de baja y en mantenimiento, con su respectiva justificación.
- ✓ Por último, se informa que el 15 de marzo de 2025, la Secretaría TIC remitió a esta oficina un reporte sobre el total de equipos con los que cuenta la entidad, indicando un total de 586 equipos. No obstante, se constata la inconsistencia en la información proporcionada, lo que refuerza la necesidad de realizar una revisión de los registros de inventarios de los equipos y sistemas de protección instalados con el fin de asegurar que la información reportada sea precisa y consistente. (ver imagen N. 3)

Imagen N. 3 Certificado DNDA Informe software legal

[illegible]

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 5 de 14

2. CAUSA INMEDITA: Equipos susceptible a fallos electrónicos que se encuentran en el edificio de la Gobernación del Quindío.

- ✓ Descripción del Riesgo: Posibilidad de afectación económica por equipos susceptibles a fallos electrónicos que encuentran en el edificio de la gobernación del Quindío, debido a falta de mantenimiento o presencia de virus informáticos en los equipos electrónicos de la Entidad.
- ✓ Impacto: Económico
- ✓ Probabilidad Inherente: Baja (40%).
- ✓ Impacto Inherente: Menor (40%).
- ✓ Zona de riesgo: Moderado.
- ✓ Descripción del Control:
El Profesional Universitario de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, verifica de forma periódica que los equipos se encuentren con antivirus instalado y licenciado correctamente, a través de la consola del aplicativo instalado en unos de los servidores de la entidad. De igual manera se realiza mantenimiento preventivo anualmente a los equipos tecnológicos de la entidad; en caso de encontrar fallas en alguno de los equipos o antivirus no licenciado, se procede realizar mantenimiento correctivo indicado y se deja como evidencia los informes presentados por el director del área de infraestructura tecnológica y el registro en el aplicativo en la mesa de ayuda.
- ✓ Plan de acción:
Verificar de forma periódica que los equipos se encuentren con antivirus instalado y licenciado correctamente, a través de la consola del aplicativo instalado en unos de los servidores de la entidad. De igual manera se realiza mantenimiento preventivo anualmente a los equipos tecnológicos de la entidad; en caso de encontrar fallas en alguno de los equipos o antivirus no licenciado, se procede realizar mantenimiento correctivo indicado.
- ✓ 1. Indicador 1:
$$\frac{\text{No. de equipos con Anti-virus licenciado Instalado} \times 100}{\text{No. total de equipos de la Gobernación del Quindío}}$$
- ✓ Aplicación:
$$\frac{(0) \text{ Equipos con Anti-virus licenciado Instalado} \times 100}{(0) \text{ Total de equipos de la Gobernación del Quindío}} = 0\%$$
- ✓ Evidencias:
Se presenta el archivo en Excel " ESET Endpoint Antivirus", que contiene un total de 32 registros, e informa un total de 430 licencias instaladas. El cual no tiene fecha de realización del reporte. Se analiza versiones de actualizaciones, años; 2015 - 2016: Versiones 10.0 (algunas versiones más antiguas), 2017 - 2018: Versiones 10.1 y algunas de 11.0, 2019 - 2020: Versiones 11.1 y algunas de 11.0, 2021: Versiones 12.0
- ✓ Observaciones:
Con base en el informe de la Secretaría TIC se evidencia que el archivo debe actualizarse con el nuevo software adquirido en octubre de 2024. Además, el archivo remitido requiere la misma información que se presentaba anteriormente, ver imagen N. 4. El cual permitía establecer fecha de generación del reporte, compatibilidad de los sistemas operativos, Estado de los módulos y las alertas entre otros. Por lo anterior la falta de un inventario claro y preciso para el indicador evaluado y el indicador de riesgo N. 1 impide al equipo auditor calcular correctamente los porcentajes de los indicadores. Esto limita su capacidad para emitir un pronunciamiento adecuado y realizar posibles observaciones.

Imagen N. 04 Reporte ESET Endpoint Antivirus

Generado en
21 de abril de 2022 14:14:20 (UTC -05:00)

Nombre del ordenador	Dirección IP	Descripción del ordenador	Última conexión	Versión del producto de seguridad	Producto de seguridad	Nombre del sistema operativo	Identificación del hardware	Etiquetas	Silenciar	Estado de los módulos	Alertas	Amenazas	Nombre del grupo	Políticas	Versión del SO	Plataforma del SO
AUXADM1 NISTRAS7	172.16.9.10	BEATRIZ CERQUERA	21 de abril de 2022 14:14:18	7.1.2053.0	ESET Endpoint Security	Microsoft Windows 7 Professional	No hay información de hardware		no	Actualizado	2	241	Áreas PISO 7	13	6.1.7601	64 bits
DIRADMINI STRA07	172.16.9.98		21 de abril de 2022 14:14:18	6.5.2094.1	ESET Endpoint Security	Microsoft Windows 7 Professional	No hay información de hardware		no	Actualizado	2	0	Áreas PISO 7	13	6.1.7601	64 bits
AUXINFRA 28	172.16.8.129	AUXINFRA 28.DQUINDIO.COM	21 de abril de 2022 14:14:18	9.0.2032.6	ESET Endpoint Security	Microsoft Windows 7 Professional	No hay información de hardware		no	Actualizado	3	34	Infraestructura	13	6.1.7601	64 bits
INGTIC07.DQUINDIO.COM	172.16.8.21	INGTIC07.DQUINDIO.COM	21 de abril de 2022 14:14:18	9.0.2032.6	ESET Endpoint Security	Microsoft Windows 8.1 Pro	Detección de hardware		no	Actualizado	1	219	Laboratorio	8	6.3.9600.20337	64-bit

Fuente: reporte ESET Endpoint Antivirus vigencia 2022.

- ✓ Por último, se informa que el 18 de febrero de 2025, la Secretaría TIC remitió a esta oficina un Id: 155221 referente al total de equipos con los que cuenta la entidad, indicando un total de 586 equipos. No obstante, se constata la inconsistencia en la información proporcionada, lo que refuerza la necesidad de realizar una revisión de los registros de inventarios de los equipos y sistemas de protección instalados con el fin de asegurar que la información reportada sea precisa y consistente. (ver imagen N. 2) Matriz Mapa de riesgos MR-TIC-vigencia 2024
- ✓ Indicador 2:

No. de mantenimientos preventivos realizados*100

No. mantenimientos preventivos programados
- ✓ Aplicación:

(0) mantenimiento preventivo realizado*100 = 0%

(8) mantenimiento preventivo programados
- ✓ Evidencias:

Para la medición del indicador, se presenta un archivo en Excel “2.2 Evidencias Equipos de Cómputo Mantenidos - Informe Mesa de ayuda” el cual contiene; el 14 de noviembre seis (6) registros, en la instalación de antivirus y los días 19 y 26 de diciembre de 2024, se registran dos asistencias identificación de usuario y no permitir el acceso al tablero de control.
- ✓ Observaciones:

Luego del análisis realizado, reitera que se encuentra dificultad para pronunciarse o evaluar el indicador, ya que la falta de evidencias no permite verificar el mantenimiento preventivo, si bien en el archivo de Excel reporta instalación del antivirus no se detalla si estas solicitudes están asociadas a un mantenimiento preventivo anual programado o son solicitudes espontáneas. Como lo describe la Descripción al control del riesgo el cual se debe programar dos veces al año. Además, esta actividad hace parte del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo PL-TIC-04, versión 02, con fecha del 20 de enero de 2025, que establece en su numeral 6 lo siguiente: “(...) Este servicio se brindará un mínimo de 2 veces al año por equipo o en el caso de requerimientos o solicitudes puntuales de servicios. Dicho servicio es subcontratado anualmente por la Gobernación del Quindío y será supervisado por el Secretario TIC de la entidad”, por lo anterior se recomienda implementen las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de estos lineamientos.

Por otra parte, no se ha establecido el total de mantenimiento preventivo programado, ya que en el primer semestre de la vigencia 2024, la secretaría reportó a través del informe de mesas de ayuda un total de 156 mantenimientos correctivos. Se observa una falta de programación para el indicador evaluado.
- ✓ Análisis

Por último, LA CAUSA INMEDITA: Equipos susceptible a fallos electrónicos que se encuentran en el edificio de la Gobernación del Quindío. Se ha identificado un bajo (0%) avance en el cumplimiento de los indicadores relacionados con el mantenimiento de equipos de cómputo y el software antivirus, debido a varias inconsistencias y falta de información clara en los registros presentados.

La falta de información precisa, el registro inconsistente de las actividades de mantenimiento y la ausencia de una programación adecuada han impedido el avance en la correcta evaluación de estos indicadores. Es necesario actualizar y detallar los registros para garantizar el cumplimiento de los lineamientos y poder realizar un análisis adecuado

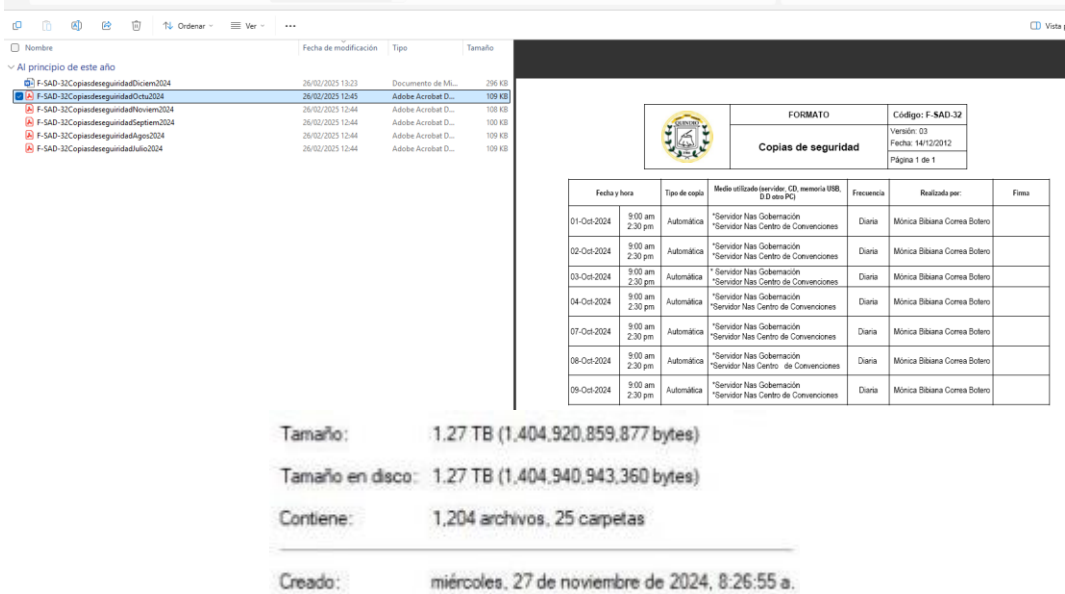
	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 7 de 14

3. CAUSA INMEDITA: Falta de copias de seguridad permanente a los sistemas de información y equipos de cómputo que se encuentran en la Gobernación del Quindío TI

- ✓ Descripción del Riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional asociado a la falta de copias de seguridad permanente a los sistemas de información y equipos de cómputo que se encuentran en la gobernación del Quindío, debido a la baja capacitación en el manejo y realización de copias de seguridad a los diferentes funcionarios de la Secretaría TIC.
- ✓ Impacto: Reputacional.
- ✓ Probabilidad Inherente: media (60%).
- ✓ Impacto Inherente: Leve (20%).
- ✓ Zona de riesgo: Bajo
- ✓ Descripción del control: El Director de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, coordinará la realización de capacitaciones para el aprendizaje en copias de seguridad diarias de la base de datos en custodia de la Secretaría TIC, a través de discos duros externos, en caso de no poder realizarse la copia de seguridad se verifican los servidores y se llaman a los proveedores de los aplicativos; se deja como evidencia una bitácora de seguridad de cada base de datos. La Secretaría TIC, cuenta con una política de respaldo de la información de los servidores de la Gobernación, este respaldo se realiza todos los días en discos duros externos que se encuentran en el data center y se replican a la unidad de almacenamiento NAS que se encuentra en el Centro de Confesiones.
- ✓ Plan de acción:
Realizar capacitaciones para el aprendizaje en copias de seguridad diarias de la base de datos en custodia de la Secretaría TIC, a través de discos duros externos. (PCT, Humano, Sevenet, SISCAR). Realizar la bitácora diariamente.
- ✓ Indicador 1.:
$$\frac{\text{No. de Capacitaciones realizadas}}{\text{No. de Capacitaciones Programadas}} * 100$$
- ✓ Aplicación:
$$\frac{(0) \text{ Capacitaciones realizadas}}{(0) \text{ Capacitaciones Programadas}} * 100 = 0\%$$
- ✓ Evidencias:
Para el indicador a evaluar, la Secretaría TIC, reporta archivo en Excel de las capacitaciones realizadas para el Proyecto Fortalecimiento social TIC en el departamento del Quindío, el cual no corresponde a la Descripción del Control, la secretaria manifiesta lo siguiente: “Cada año el director de infraestructura tecnológica realiza capacitación o asesoría a la persona encargada de generar las copias de seguridad, esto debido a que el personal que realiza esta labor cambia con frecuencia.”
- ✓ Observaciones:
En consecuencia, a lo manifestado por la secretaria, el equipo auditor no dispone de evidencias suficientes para evaluar el indicador. Esta carencia de documentación ha resultado en un bajo porcentaje de cumplimiento para la vigencia 2024. Es fundamental que se proporcionen las evidencias necesarias para realizar una evaluación adecuada y tomar las medidas correctivas pertinentes.
- ✓ Indicador 2 :
$$\frac{\text{No. de copias de seguridad realizadas}}{\text{No. de copias de seguridad programadas}} * 100$$
- ✓ Aplicación:
$$\frac{(0) \text{ copias de seguridad realizadas}}{(1.277) \text{ copias de seguridad programadas}} * 100 = 0\%$$
- ✓ Evidencias:

Para el indicador a evaluar la secretaria TIC reporta archivo en pdf de copias realizadas a las bases de datos HUMANO, PCT, CONTROLDOC, SEVENET Y SISCAR, también se evidencia que en la carpeta del mes de diciembre se tiene un total de 1.204 archivos, con 25 carpetas.

Imagen N. 5 reporte copias de seguridad



Fuente: imagen N. 5 reporte archivos pdf y Word

- ✓ Observaciones:

Se reitera que, según lo reportado por la Secretaría TIC, las evidencias presentadas carecen de fundamento y son deficientes. Esto dificulta al equipo auditor realizar una evaluación, análisis y verificación adecuados de los backups desarrollados por el personal encargado de esta actividad. Es esencial contar con documentación y evidencias más claras del total de copias de seguridad realizadas y programadas para llevar a cabo un análisis efectivo.
- ✓ Con base en la imagen reportada para el mes de diciembre se tiene 1.204 archivos, en consecuencia, se informa que se debe establecer el total de copias realizadas `para el segundo semestre de 2024 (julio a diciembre). Ya que para el periodo evaluado la secretaria reporta un total de 1.277.

Además, no se presenta una programación formal que indique el total de cuántas copias se deberían realizar de acuerdo con un plan previamente establecido. Aunque se observa que las copias son diarias, no se detalla si esta frecuencia está basada en una programación planificada o si es una acción recurrente no programada. Además, se requiera la firma de la persona responsable en todos los formatos de copias de seguridad, como parte del procedimiento estándar. Esta acción garantizará la validez y trazabilidad de las evidencias, permitiendo una evaluación más precisa de los indicadores.
- ✓ Indicador 3:

No. de bitácoras realizadas *100

No. de bitácoras programadas
- ✓ Aplicación:

(6). de bitácoras realizadas *100 = 0%

(0). de bitácoras programadas
- ✓ Evidencias:

La secretaria TIC, reporto para el segundo semestre de 2024 seis (6) archivos en pdf y Word, donde se registra las copias realizadas en el formato F-SAD -32, Versión 03 fecha: 14/12/2012, los cuales no tienen firmas.
- ✓ Observaciones:

Tras el análisis de la evidencia proporcionada, se concluye que las evidencias no son claras ni detalladas para evaluar el indicador. Aunque se presentan registros de copias de seguridad realizadas en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre noviembre y diciembre evidenciando algunos días para cada mes, con los detalles de la hora, tipo de copia (automática), medios utilizados (*Servidor Nas Gobernación* y *Servidor Nas Centro de*

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 9 de 14

Convenciones), y la persona encargada, la información carece de elementos fundamentales para una evaluación adecuada del indicador.

Es decir, no se presenta una programación formal que indique el total de cuántas bitácoras se deberían realizar de acuerdo con un plan previamente establecido. Aunque se observa que las copias son diarias, no se detalla si esta frecuencia está basada en una programación planificada o si es una acción recurrente no programada. Además, se requiera la firma de la persona responsable en todos los formatos de copias de seguridad, como parte del procedimiento estándar. Esta acción garantizará la validez y trazabilidad de las evidencias, permitiendo una evaluación más precisa de los indicadores.

- ✓ Análisis
Del anterior análisis a los tres indicadores planteados para LA CAUSA INMEDIATA: Falta de copias de seguridad permanente a los sistemas de información y equipos de cómputo que se encuentran en la Gobernación del Quindío TI. se concluye que el avance del cumplimiento del indicador para el segundo semestre de 2024 es insuficiente (0%). La Secretaría TIC debe fortalecer la documentación de los procesos, establecer una programación formal de copias de seguridad, garantizar la trazabilidad mediante firmas de los responsables en los formatos establecidos y presentar evidencias completas y verificables que permitan una adecuada evaluación del indicador.

4. CAUSA INMEDITA: Baja calificación en la Medición del Desempeño Institucional, a través del FURAG..

- ✓ Descripción del Riesgo: Posibilidad de afectación reputacional de la entidad asociado a la baja calificación en el Medición del Desempeño Institucional, a través del FURAG, por falta de planes y/o políticas correspondientes a la estrategia, para el Índice de la Política de Gobierno Digital como requisito legal bajo el decreto 2008 de 2018.
- ✓ Impacto: Económico y Reputacional
- ✓ Probabilidad Inherente: Media (60%).
- ✓ Impacto Inherente: Leve (20%).
- ✓ Zona de riesgo: Moderado
- ✓ Descripción del control: El Director de Gobierno Digital realizará seguimiento anual a la implementación de la Política de Gobierno Digital en la Gobernación del Quindío, a través de la creación y/o actualización de planes y/o políticas correspondientes a la estrategia, para aumentar el puntaje del Índice de la Política de Gobierno Digital a través del FURAG.
- ✓ Plan de Acción: Realizará seguimiento anual a la implementación de la Política de Gobierno Digital en la Gobernación del Quindío, a través de la creación y/o actualización de planes y/o políticas correspondientes a la estrategia, para aumentar el puntaje del Índice de la Política de Gobierno Digital a través del FURAG

- ✓ Indicador:

$$\frac{\text{Puntaje obtenido en la medición del desempeño institucional en la Política de Gobierno Digital}}{\text{Puntaje del grupo par en la Política de Gobierno Digital}} * 100$$

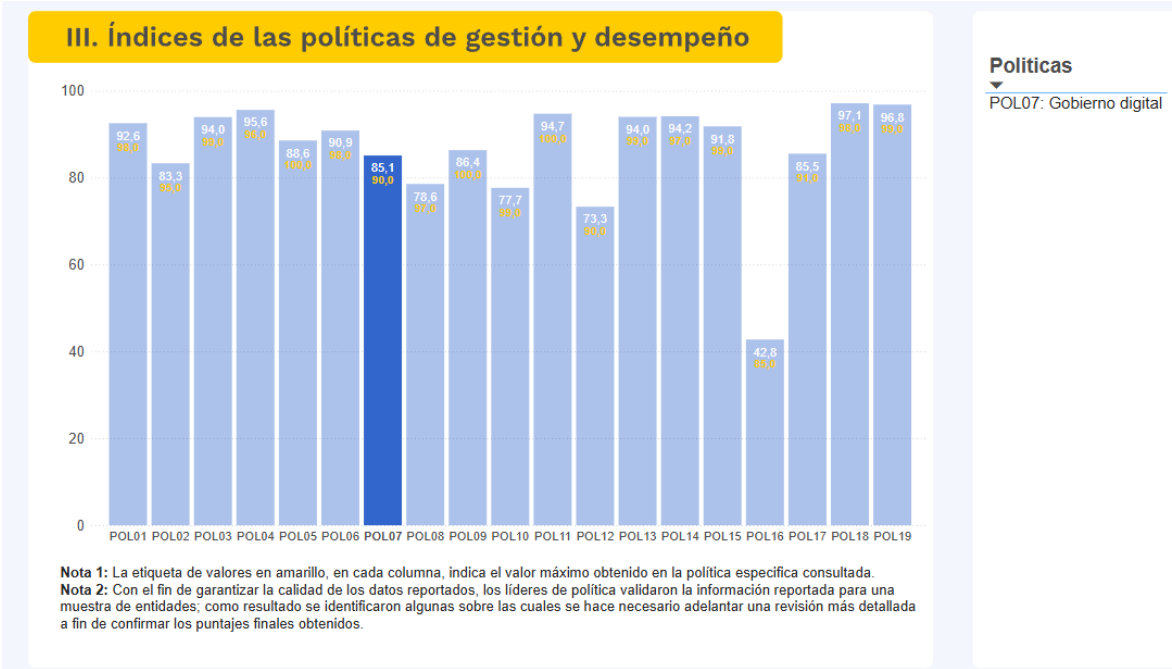
- ✓ Aplicación:

$$\frac{\text{Puntaje obtenido en la medición del desempeño institucional en la Política de Gobierno Digital}}{\text{Puntaje del grupo par en la Política de Gobierno Digital}} * 100 = 90\%$$

- ✓ Evidencias:
Se evidencia, a través del tablero interactivo de Gobierno Digital, que el puntaje obtenido para la vigencia 2023 es del 90%.

- ✓ Observaciones:
El planteamiento del indicador no es claro para la evaluación de su porcentaje, ya que el denominador no está definido de manera comprensible. Sin embargo, según las evidencias proporcionadas y verificadas por el equipo auditor a través de la plataforma, se ha determinado

un porcentaje de cumplimiento del 90%. Se recomienda revisar y aclarar la definición del denominador para facilitar la interpretación del porcentaje del indicador y permitir una mejor valoración.



Fuente: imagen N. 6 reporte Gobierno Digital – Mediciones _ índice de Gobierno Digital vigencia 2023

✓ Indicador:
$$\frac{\text{No. de seguimiento a la política de gobierno digital realizada}}{\text{No. de seguimiento a la Política de Gobierno Digital programada}} \times 100$$

✓ Aplicación :
$$\frac{(0)}{(2)} \times 100 = 0\%$$

✓ Evidencias:
No se han remitido evidencias sobre el seguimiento realizado al interior de la Secretaría respecto a la estrategia para aumentar el puntaje del Índice de la Política de gobierno digital, para el primer y segundo semestre de 2024.

✓ Observaciones:
Se reitera la inconsistencia en la descripción del control, que indica: “El Director de Gobierno Digital realizará seguimiento anual a la implementación de la Política de Gobierno Digital en la Gobernación del Quindío, mediante la creación y/o actualización de planos y/ o políticas correspondientes a la estrategia para aumentar el puntaje del Índice de la Política de Gobierno Digital a través del FURAG”. Se recomienda analizar y establecer una periodicidad clara para el seguimiento al riesgo, dado que la matriz MR-TIC-01 establece que dicho seguimiento es semestral. Esta discrepancia genera confusión al momento de determinar el denominador del indicador, lo que debe ser aclarado para garantizar una correcta evaluación del avance.

✓ Análisis
Del anterior análisis a los dos indicadores planteados para LA CAUSA INMEDIATA: Baja calificación en la Medición del Desempeño Institucional, a través del FURAG. se concluye que el avance del cumplimiento del indicador para el segundo semestre de 2024 tiene un cumplimiento del 45%. Si bien se reporta un cumplimiento del 90% en el Índice de Gobierno Digital para 2023, no existen evidencias del seguimiento interno a la estrategia en el primer y segundo semestre de 2024. Estas falencias reflejan una ejecución deficiente de los controles y ponen en riesgo el adecuado monitoreo de la Política de Gobierno Digital.

5. CAUSA INMEDIATA: Falta de herramientas indispensables para brindar cubrimiento oportuno y expedito en la solución de soporte técnico en los servicios internos.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 11 de 14

- ✓ Descripción del Riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por falta herramientas indispensables para brindar cubrimiento oportuno en la solución de soporte técnico en los servicios internos, debido a la inadecuada gestión administrativa en la asignación de recursos insuficientes para cubrir las necesidad de las herramientas indispensables para la solución de novedades relacionadas con las fallas o incidencias técnicas en la infraestructura tecnológica de la Gobernación del Quindío.
- ✓ Impacto: Reputacional
- ✓ Probabilidad Inherente: Muy Baja (20%).
- ✓ Impacto Inherente: Moderado (60%).
- ✓ Zona de riesgo: Moderado
- ✓ Descripción del control: El Director de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, realizará monitoreo diario a las incidencias reportadas en la mesa de ayuda, con el fin de optimizar los servicios de soporte técnico y soporte de infraestructura de redes en cada una de las Secretaría de del Centro Administrativo Departamental (CAD). Así mismo, en la adquisición de las herramientas necearías para darle cobertura total a las solicitudes con oportunidad y eficiencia.
- ✓ Plan de acción: Realizar monitoreo diario a las incidencias reportadas en la mesa de ayuda, con el fin de optimizar los servicios de soporte técnico y soporte de infraestructura de redes en cada una de las Secretaría de del Centro Administrativo Departamental (CAD). Asi mismo, en la adquisición de las herramientas necearías para darle cobertura total a las solicitudes con oportunidad y eficiencia.
- ✓ Indicador:

$$\frac{\text{Nro. de herramientas indispensables adquiridas} \times 100}{\text{Nro. de herramientas programadas}}$$
- ✓ Aplicación:

$$\frac{(0) \text{ herramientas indispensables adquiridas} \times 100}{(3) \text{ herramientas programadas}} = 0\%$$
- ✓ Evidencia:

La secretaria TIC, según la matriz MR-TIC-01 versión 05, informa que "Durante el segundo semestre del 2024 no se adquirió ninguna herramienta tecnológica". Debido a esto, no hubo avance en la ejecución del indicador durante el primer y segundo semestre del año 2024, lo cual es crítico para este período.
- ✓ Indicador:

$$\frac{\text{Nro de monitoreo realizados} \times 100}{\text{Nro monitoreo programados}}$$
- ✓ Aplicación:

$$\frac{(2.062) \text{ monitoreo realizados}}{(2.071) \text{ monitoreo programados}} \times 100. = 99.5\%$$
- ✓ Evidencias:

Para la medición del indicador, se presenta una imagen donde representa el total de mesas de ayuda realizadas y atendidas por el personal encargado, donde se manifiesta que para el segundo semestre se tiene un total de 2.071 mesas de ayuda registradas.



Fuente: imagen N. 01 consolidado mesas de ayuda -ventanilla Virtual - OCIG

✓ Observaciones:

Tras revisar las evidencias, se concluye que, aunque se puede observar un alto nivel de atención, es complejo determinar el número total de mesas de ayuda realizadas. No se dispone de un informe detallado o descargable que facilite el análisis y la trazabilidad de los datos, lo cual permitiría validar la gestión y atención de estas mesas de ayuda. Se recomienda remitir el reporte en excel enviado anteriormente para validar la información reportada a través de la imagen (Power BI – Mesas de Ayuda)

7. CAUSA INMEDIATA: Incumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.

- ✓ Descripción del Riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional en el incumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, planes y políticas, por falta de capacitación adecuada en nuevas tecnologías y herramientas asociadas a la Administración Departamental, lo que podría limitar la eficiencia y la innovación dentro del entorno.
- ✓ Impacto: Económico y Reputacional
- ✓ Probabilidad Inherente: Media (60%).
- ✓ Impacto Inherente: Mayor (80%).
- ✓ Zona de riesgo: Alto
- ✓ Descripción del control: El Director de Gobierno Digital de manera trimestral, realizará la verificación del avance de cumplimiento de las metas, planes y políticas que se encuentren inmersas en el PDD, a través de informe estadístico. En caso de que se encuentre el no cumplimiento del Plan de Desarrollo, se realizara reajuste del cronograma establecido. Como evidencia se tendrá el Plan de capacitación, cronograma, informes estadísticos, certificaciones y listado de asistencias.
- ✓ Plan de acción: Realizará la verificación del avance de cumplimiento de las metas, planes y políticas que se encuentren inmersas en el PDD, a través de informe estadístico
- ✓ Indicador:

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 13 de 14

✓ Aplicación:

- (2). de seguimientos a los instrumentos de planificación realizados *100 = 50%
- (4) de seguimientos a los instrumentos de planificación programados

✓ Evidencias:

Para el segundo semestre la secretaria TIC evidencia la matriz F-PLA-47, correspondiente a la ejecución en presupuesto y metas físicas, desarrolladas en el segundo periodo de 2024.

✓ Observaciones:

Para el segundo semestre, la Secretaría TIC reporta las actividades ejecutadas en la Matriz F-PLA-47 “Estado de Ejecución de Metas y Proyectos”, donde se evidencia el avance y ejecución en las dos líneas estrategias establecidas en el plan de acción, encontrando lo siguiente; la Secretaría TIC ha logrado avances significativos en el cumplimiento de varios indicadores clave. Se evidencia un alto nivel de ejecución en metas relacionadas con capacitaciones en el uso de tecnologías, con un impacto positivo en la formación de docentes y en la apropiación de las TIC en el departamento. Asimismo, se observa un cumplimiento del 100% en la atención de soportes técnicos a través del aplicativo de mesas de ayuda, demostrando eficiencia en la gestión operativa. Además, se han ejecutado importantes inversiones para fortalecer la infraestructura tecnológica y mejorar la conectividad en el Quindío.

No obstante, el análisis también revela áreas críticas que requieren atención y mejora. Se identifican deficiencias en la documentación de evidencias de conectividad, lo que impide verificar el funcionamiento efectivo de los Centros de Acceso Comunitario. También se presentan inconsistencias en la actualización y trazabilidad de documentos clave, tales como el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y la Política de Tratamiento de Datos, lo que compromete la transparencia y alineación con normativas vigentes. Además, la falta de firmas, registros incompletos y el uso de las mismas evidencias para evaluar diferentes indicadores generan dificultades en la evaluación precisa de los logros del programa.

Para garantizar un cumplimiento más efectivo de los objetivos propuestos, se recomienda fortalecer los mecanismos de verificación y control de evidencias, asegurar la coherencia documental en los reportes presentados y optimizar la planeación de los recursos para evitar subejecuciones. De igual forma, es fundamental alinear los planes, procedimientos y políticas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para mejorar la trazabilidad y la gestión eficiente del programa de conectividad en el Quindío.

Vo 3. Hallazgos de auditoría

Tipo	Requisito	Descripción

4. Recomendaciones para auditorías posteriores

El análisis realizado sobre los reportes y evidencias proporcionados por la Secretaría TIC, se ha evidenciado inconsistencias y deficiencias en la actualización y documentación de los inventarios tecnológicos. Las principales fallas incluyen la falta de fechas en los reportes, la discrepancia en los números de equipos registrados, y la falta de trazabilidad en los mantenimientos preventivos y las copias de seguridad. Estas deficiencias impiden una adecuada evaluación de los indicadores y, en consecuencia, dificultan la toma de decisiones informadas sobre la gestión de los equipos tecnológicos de la entidad.

A pesar de algunos avances, como el cumplimiento de ciertos indicadores relacionados con la atención de mesas de ayuda y las capacitaciones, las áreas críticas identificadas afectan negativamente la capacidad para cumplir con los riesgos y objetivos establecidos. La ausencia de una correcta verificación y control de las evidencias limita la evaluación precisa de los logros alcanzados y la mejora continua en la gestión de las TIC.

En consecuencia, se recomienda:

- Realizar una conciliación periódica entre los registros del software OCS Inventory y el inventario físico de la Dirección Operativa de Almacén. Además, incluir las fechas en los registros del reporte de OCS Inventory y otros archivos relacionados. Es importante especificar el total de equipos activos, dados de baja y en mantenimiento.
- Con base en la descripción al control del riesgo realizar la programación formal para los mantenimientos preventivos, cumpliendo con la frecuencia establecida en el Plan de

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 14 de 14

Mantenimiento Preventivo y Correctivo. Asegurar que todos los mantenimientos estén documentados.
- Para el Formato que se diligencia para las copias de seguridad que incluya total de copias de seguridad realizadas y la firma del responsable, además establecer una programación clara para la vigencia. - Remitir los reportes de mesas de ayuda en formato editable (Excel) para permitir análisis y verificación técnica de la atención prestada. - Unificar criterios de presentación de evidencias, asegurando coherencia entre documentos, soportes y controles definidos en la matriz de riesgos TIC. - Revisar la definición de indicadores y sus denominadores, para facilitar su evaluación y seguimiento conforme a las metas institucionales.

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina Control Interno de Gestión Auditor Líder	 JOSE DUVAN LIZARAZO CUBILLOS Jefe de Oficina de Control Interno De Gestion
Andrea Chacón Mellizo	Contratista OCIG	 ANDREA CHACON MELLIZO Contratista OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Elaborado por: JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS	Revisado por: JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS	Aprobado por: JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión