

	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 y actividades establecidas en el mapa de riesgos de gestión de la Secretaría TIC correspondientes al primer semestre de la vigencia 2024, con el fin de verificar la efectividad de las medidas implementadas para la mitigación de los riesgos identificados. A partir de dicho análisis, generar observaciones y recomendaciones que contribuyan a la mejora continua de los procesos de la entidad, garantizando una adecuada administración del riesgo y un cumplimiento efectivo.
Alcance:	El seguimiento abarcará la verificación y evaluación del cumplimiento de las acciones y la efectividad de los controles definidos para el tratamiento de los riesgos de gestión identificados en los procesos de la Secretaría TIC, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2024. La revisión se basará en la documentación remitida por la secretaría y lo evidenciado en la matriz MR-TIC-01, Versión N. 11, con fecha de actualización 8 de agosto de 2024. El análisis incluye la validación de la implementación de las acciones mitigadoras, el estado de las acciones y la identificación de posibles brechas o controles, recomendaciones de áreas de mejora, proporcionando así para el fortalecimiento de la gestión del riesgo.
Documentos de referencia:	Documentación del Modelo Integrado de planeación y gestión y Mapa de riesgos Institucional, MR-TIC-01
Fecha de apertura:	03 de octubre de 2024
Fecha de cierre:	04 de octubre 2024
Proceso:	La Oficina de Control Interno de Gestión mediante circular Id. 78486 del 31 de julio de 2024, lleva acabo el seguimiento y verificación del Mapa de Riesgos de Gestión de la vigencia 2024, evaluando el cumplimiento de las acciones de control propuestas y la efectividad de los controles establecidos por la Secretaría TIC. El proceso se desarrolla a través de la revisión de evidencias remitidas por la secretaría TIC para establecer trazabilidad con las acciones y controles efectuados por la misma, la cual consta del mapa de riesgos de gestión y las acciones adelantadas en cada uno de los controles por la secretaria TIC.

Conclusiones del equipo auditor

1. Anotaciones iniciales

La secretaría TIC para el cumplimiento del Mapa de Riesgos de Gestión correspondientes al primer semestre de 2024. Remite evidencias a través de correo electrónico el 29 de agosto de 2024. El cual contiene un archivo con cinco carpetas, archivo en Excel con la matriz MR-TIC-01 versión: 04 fecha 10-mar-23, documento en Word F-PLA-25 y Link Riesgo #6 : https://drive.google.com/drive/folders/1gM8VCVQxpauQm7VM4dcFkD4_pxuRoP4?usp=sharing
En consecuencia el equipo auditor procede a realizar el Monitoreo y evaluación de los riesgos descritos, teniendo en cuenta las evidencias presentadas.

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 siete (7) 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.

Es de anotar que la secretaría TIC presentó como evidencia para evaluación la matriz MR-TIC-01 versión 04, fechada el 10 de marzo de 2023. Esta versión no corresponde a la actualizada solicitada por la Secretaría de Planeación, que debe ser la versión 11, emitida el 8 de agosto de 2024. La falta de correspondencia puede comprometer la validez de la información. Se encontraron discrepancias entre la información publicada en la intranet y la documentación enviada para el análisis de evidencias. Esta situación dificulta la evaluación precisa del estado actual de la Secretaría TIC.

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

Es fundamental que la Secretaría TIC publique la versión correcta de la matriz MR-TIC-01 en la intranet, asegurando que todos los actores tengan acceso a la información más reciente.

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:11 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.**
- **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 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.
- **Indicador:**

$$\frac{\text{No. de equipos de cómputo registrados en el software OCS Inventory} * 100}{\text{No. de equipos de cómputo registrados en el inventario}}$$
- **Aplicación:**

$$\frac{() \text{ No. equipos de cómputos registrados en el software OCS Inventory} * 100}{(450) \text{ No. equipos de cómputo registrados en el inventario}} = 0\%$$



FORMATO

Código: F-PLA-15

Informe auditoría interna de calidad

Versión: 04
Fecha: 20/12/2012

Página 3 de 14

✓ **Evidencias:**

La secretaria TIC evidencia archivo en Excel correspondiente al reporte del software OCS Inventory de fechas desde la vigencia 2021 a 2024, con un total de 642 registros.

HACIENDA/ FINANCIERA	12/13/2023 22:31 AUXHACIENDA76	AUXHACIENDA76	Microsoft Windows 11 Pro	8192	2901
HACIENDA / INGRESOS PÚBLICOS	12/12/2023 12:12 AUXHACIENDA85	AUXHACIENDA85	Microsoft Windows 10 Pro	8192	2904
HACIENDA	12/12/2023 11:17 AUXHACIENDA11	AUXHACIENDA11	Microsoft Windows 10 Pro	6908	2904
SALUD	12/13/2023 22:42 AUXSALUD09	AUXSALUD09	Microsoft Windows 10 Pro	8192	3600
HACIENDA	12/13/2023 7:51 AUXHACIENDA68		Microsoft Windows 10 Pro	8192	2904
PLANEACION	9/18/2023 11:59 AUXPLANEACION57	AUXPLANEACION57	Microsoft Windows 10 Pro	16384	319;
HACIENDA / TESORERÍA	12/13/2023 14:59 AUXHACIENDA47	AUXHACIENDA47	Microsoft Windows 8 Pro	4096	3201
ADMINISTRATIVA	12/2/2023 0:28 AUXADMINISTR13		Microsoft Windows 10 Pro	8192	3600
HACIENDA / INGRESOS PÚBLICOS	12/12/2023 10:01 AUXTRIBUTARIA40	AUXHACIENDA40	Microsoft Windows 10 Pro	8192	2904
HACIENDA / INGRESOS PÚBLICOS	12/13/2023 17:14 AUXHACIENDA53		Microsoft Windows 10 Pro	8192	3600
HACIENDA / INGRESOS PÚBLICOS	12/13/2023 14:11 AUXHACIENDA43	AUXHACIENDA43	Microsoft Windows 8 Professi	7940	2904
SALUD	12/11/2023 9:53 AUXSALUD89	AUXSALUD89	Microsoft Windows 10 Pro	4096	3911
HACIENDA	12/5/2023 17:33 AUXTRIBUTARIA02		Microsoft Windows 10 Pro	8192	2904
PLANEACION / DIR TECNICA	12/13/2023 12:57 AUXPLANEACION55	AUXPLANEACION55	Microsoft Windows 10 Pro	16384	319;
HACIENDA / TESORERÍA	12/11/2023 12:21 DIRHACIENDA04	DIRHACIENDA04	Microsoft Windows 10 Pro	8192	3600
JURIDICA	11/10/2023 14:58 DESKTOP-J05K1B4	AUXJURIDICA07	Microsoft Windows 10 Pro	7079	2901
JURIDICA	12/13/2023 17:14 AUXJURIDICA51		Microsoft Windows 10 Pro	8192	3000
PLANEACION / BANCOS	12/7/2023 12:01 AUXPLANEACION18	AUXPLANEACION18	Microsoft Windows 8 Pro	4096	3201
HACIENDA / INGRESOS PÚBLICOS	12/13/2023 12:45 DIRHACIENDA10	DIRHACIENDA10	Microsoft Windows 8 Professi	7940	2904
HACIENDA / TESORERÍA	12/13/2023 13:29 AUXHACIENDA06		Microsoft Windows 10 Pro	8192	2904
CULTURA	12/13/2023 7:47 AUXCULTURA16	AUXCULTURA	Microsoft Windows 8.1 Single	8192	1901
SALUD	12/4/2023 8:21 AUXSALUD108		Microsoft Windows 8.1 Pro	4096	3201
HACIENDA/CONTABILIDAD	12/13/2023 14:01 AUXHACIENDA14	HernanAuxh14	Microsoft Windows 10 Pro	8192	2904
SALUD	12/12/2023 12:28 AUXSALUD48	AUXSALUD48	Microsoft Windows 10 Pro	8192	3600
HACIENDA/ CENTRAL DE CUENTAS	12/13/2023 8:52 AUXHACIENDA78	AUXHACIENDA78	Microsoft Windows 10 Pro	8192	2904
HACIENDA / FINANCIERA	12/7/2023 11:51 AUXHACIENDA83		Microsoft Windows 10 Pro	8192	2904

• **Observaciones:**

Luego de analizar el archivo en Excel del reporte obtenido del software OC Inventory el equipo auditor encontró lo siguiente:

- ✓ Con base en la información exportada del aplicativo OCS Inventory, se evidencian 642 registros correspondientes a los periodos de 2021 a 2024. Al comparar estos datos con los reportados por la Secretaría TIC, se observan inconsistencias, ya que dicha secretaria reporta un total de 450 equipos. Además, el inventario presentado resulta incompleto, según lo establece la descripción del riesgo de "realización de chequeos de software y hardware", en la que no se evidencia el registro de impresoras, escáneres y servidores con los que cuenta la entidad territorial de la Gobernación del Quindío.
- ✓ Asimismo, se informa que el diligenciamiento en la plataforma OCS Inventory presenta inconsistencias, ya que en las columnas correspondientes a "dispositivos" y "nombre de usuario" se registra el mismo nombre. Esto genera confusión, ya que no se puede determinar con claridad el tipo de dispositivo (portátil, PC de escritorio, todo en uno) asignado a cada secretaria, lo que dificulta una correcta identificación y seguimiento de los equipos disponibles.

Dispositivo	Nombre usuario
AUXADMINIS105	AUXADMINISTRA105
DIRINTERIOR03	dr andres
DESKTOP-J672K1V	Admin
AUXADMINISTRA48	AUXADMINISTRA48
AUXSALUD01	AUXSALUD01
DIRCONTROL02	DIRCONTROL02
AUXEDUCACION51	AUXEDUCACION51
DESKTOP-NKESDA5	
AUXHACIENDA27	AUXHACIENDA27
AUXFAMILIA18	AUXFAMILIA18
AUXPLANEACION05	AUXPLANEACION05
AUXINTERIOR08	AUXINTERIOR08
AUXEDUCACION21	Invitado
AUXHACIENDA46	AUXHACIENDA46

Fuente: imagen N. 1 reporte de dos columnas aplicativo OSC Inventory - OCIG

- ✓ Luego de analizar el reporte de OCS Inventory para la vigencia 2024, se realizó un comparativo entre el segundo semestre de 2023 y el primer semestre de 2024. En este análisis se encontró que la Secretaría TIC no reporta 27 equipos que deberían haber sido adquiridos entre los periodos mencionados. En el segundo semestre de 2023, la Secretaría reportó un total de 477 equipos, sin especificar la compra de nuevos equipos ni presentar los soportes correspondientes, lo cual es fundamental para mantener la trazabilidad de los activos tecnológicos, conforme lo detalla el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo – PL-TIC-04, versión 01, de fecha 31/12/2022.

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

- ✓ 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, al 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 Oficina de Almacén, lo que permitirá una trazabilidad efectiva del total de equipos con los que cuenta la entidad.

• Recomendaciones

- ✓ Se reiteran las observaciones realizadas en el segundo semestre evaluado, debido a que la Secretaría TIC presenta nuevamente un reporte desordenado respecto al periodo de fechas, además de registrar duplicidades, como se había señalado anteriormente.
- ✓ Con el fin de establecer un control riguroso sobre los bienes de la Entidad Territorial Gobernación del Quindío y mantener un registro individual, real y único de los dispositivos electrónicos adquiridos, es fundamental asegurar la coherencia entre el inventario físico y el registrado en el sistema de inventarios (OCS Inventory) de la entidad.
- ✓ Es necesario coordinar con los funcionarios encargados de la custodia de los dispositivos electrónicos para garantizar su existencia y adecuado manejo. Ante cualquier irregularidad en la administración o custodia de estos bienes, se deben tomar medidas disciplinarias de manera inmediata. Asimismo, los funcionarios designados como supervisores de contratos deben conocer plenamente sus responsabilidades legales, ya que el incumplimiento de las normativas vigentes incrementa el riesgo para la Entidad Territorial Gobernación del Quindío.
- ✓ Por último, se informa que el 14 de marzo de 2024, la Secretaría TIC remitió a esta oficina un reporte sobre el total de equipos con los que cuenta la entidad, indicando un total de 488 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)



CONFIRMACIÓN PRESENTACIÓN INFORME SOFTWARE LEGAL VIGENCIA 2023

Respetado(a) Usuario(a):
JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS
 Gobernación del Quindío
 Armenia (Quindío)

Le informamos que luego de verificar en nuestros archivos, se encontró que efectivamente el 14-03-2024 usted remitió ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor, con éxito el informe de software legal, con los siguientes datos:

Orden	Territorial
Sector	Público
Departamento	Quindío
Municipio	Armenia
Entidad	Gobernación del Quindío
Nit	890001639-1
Nombre funcionario	JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS
Dependencia	OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Cargo	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
1. Con cuantos equipos cuenta la entidad	488
2. El software se encuentra debidamente licenciado?	Si
	Actualmente la secretaria TIC cuenta con políticas de seguridad de la información, las cuales se encuentran publicadas en la intranet de la gobernación del Quindío. En particular, las políticas que hacen referencia a la instalación de software y derechos de autor se encuentran definidas en: - La Políticas de seguridad de la

Fuente: imagen N. 2 certificado derechos de autor - OCIG

	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:**
$$\frac{\text{No. de equipos con Anti-virus licenciado Instalado} * 100}{\text{No. total de equipos de la Gobernación del Quindío}}$$

- **Aplicación:**
$$\frac{(0) \text{ Equipos con Anti-virus licenciado Instalado} * 100}{(0) \text{ Total de equipos de la Gobernación del Quindío}} = 0\%$$

- **Evidencias:**
Se presenta el archivo "EBA Eset Antivirus Reporte", que contiene un total de 462 registros, incluyendo información sobre el nombre del dispositivo, el puesto y el antivirus utilizado. Del análisis de este archivo, se observa que 396 equipos tienen activada la licencia del antivirus, mientras que 66 equipos no han activado su licencia. Esta situación resalta la necesidad de gestionar la activación del antivirus en los dispositivos restantes para garantizar la seguridad.

- **Observaciones:**

 - ✓ Según el informe presentado por la Secretaría TIC, se evidencian diferencias en los totales de equipos con antivirus licenciados instalados en comparación con el número de equipos de cómputo registrados en el inventario. Como se puede observar en la matriz MR – TIC 01, cada columna reporta un total diferente (ver imagen N. 03), lo que dificulta determinar con precisión el porcentaje del indicador debido a los valores inconsistentes proporcionados. Esta situación, además de la falta de un inventario claro y veraz para el indicador evaluado y el indicador de riesgo N. 1, impide que el equipo auditor pueda calcular correctamente los porcentajes de los indicadores evaluados. Esto limita su capacidad para emitir un pronunciamiento adecuado y realizar posibles observaciones

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 6 de 14

Nro de equipos con antivirus licenciado instalado / No de equipos de computo registrados en el inventario	En curso	401	450	89,11%	Se tienen 457 licencias de antivirus instaladas sobre 492 equipos de computo registrado en el inventario.	Las evidencias se encuentran en el anexo en la carpeta evidencias	401	450
---	----------	-----	-----	--------	---	---	-----	-----

Fuente: imagen N. 3 reporte Matriz MR-TIC-01 Versión 05 - OCIG

Por otro lado, la Secretaría TIC no está cumpliendo con las políticas establecidas en el documento PL-TIC-02, versión 04, con fecha del 31 de enero de 2022. En particular, el numeral 7.2.2, que establece la política de antivirus, indica que "todos los equipos de la entidad deben contar con un antivirus instalado, configurado, en funcionamiento, actualizado y debidamente licenciado, el cual será suministrado por la Dirección de TIC de la Gobernación del Quindío". Esto resalta una falta de adherencia a las normativas vigentes. Además, se informa que en las evidencias enviadas a esta oficina, la Secretaría TIC no reporta ni menciona la renovación de la licencia de ESET Antivirus. Según el informe solicitado el 13 de marzo del presente año, hasta esa fecha no se contaba con la renovación de la licencia, lo que podría indicar un riesgo potencial para la seguridad de los sistemas. Es fundamental abordar esta situación para evitar posibles vulnerabilidades.

- ✓ Por último, se informa que el 14 de marzo de 2024, la Secretaría TIC remitió a esta oficina un reporte sobre el total de equipos con los que cuenta la entidad, indicando un total de 488 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)

- **2. Indicador:**
$$\frac{\text{No. de mantenimientos preventivos realizados} * 100}{\text{No. mantenimientos preventivos programados}}$$

- **Aplicación:**
$$\frac{(0) \text{ mantenimiento preventivo realizado} * 100}{(156) \text{ mantenimiento preventivo programados}} = 0\%$$

- **Evidencias:**
Para la medición del indicador, se presenta un archivo en Excel del aplicativo Ventanilla Virtual (mesas de ayuda) con corte al 30 de junio, correspondiente al primer semestre de 2024. Este archivo incluye el total de mesas de ayuda reportadas por las diferentes secretarías, lo que permite evidenciar que, de acuerdo con la solicitud, se realiza el trámite que se solicita. Donde el equipo auditor no evidencia información relacionada con los 156 mantenimientos realizados con lo informan en la matriz MR-TIC-01.

- **Observaciones:**
Debido a lo anterior, el equipo auditor encuentra dificultades para pronunciarse o evaluar el indicador, ya que la falta de evidencias no permite verificar la totalidad de los mantenimientos realizados. Se recomienda a la Secretaría que, con base en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo PL-TIC-04, versión 01, con fecha del 31 de diciembre de 2022, 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", se implementen las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de estos lineamientos.

	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.

1. **Indicador:**

$$\frac{\text{No. de Capacitaciones realizadas}}{\text{No. de Capacitaciones Programadas}} * 100$$

- **Aplicación:**

$$\frac{(0) \text{ Capacitaciones realizadas}}{(0) \text{ Capacitaciones Programadas}} * 100 = 0\%$$

- ✓ **Evidencias:**

Para el indicador a evaluar, la Secretaría TIC no ha remitido evidencias correspondientes al periodo evaluado. Esta falta de documentación ha resultado en un porcentaje de cumplimiento bajo para el periodo en cuestión. Es crucial que se proporcionen las evidencias necesarias para poder realizar una evaluación adecuada y tomar las medidas correctivas pertinentes.

2. **Indicador:**

$$\frac{\text{No. de copias de seguridad realizadas}}{\text{No. de copias de seguridad programadas}} * 100$$

- **Aplicación:**

$$\frac{(3.140) \text{ copias de seguridad realizadas}}{(3.140) \text{ copias de seguridad programadas}} * 100 = 100\%$$

- **Evidencias:**

Para el indicador a evaluar la secretaria TIC reporta pdf con total de copias realizadas a las bases de datos HUMANO, PCT, INTRANET, SEVENET, SGDA Y SISCAR

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 8 de 14

Imagen N. 4 reporte copias de seguridad

COPIAS DE SEGURIDAD						
GOBERNACION DEL QUINDIO						
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024						
Enero a Junio						
	HUMANO	PCT	INTRANET	SEVENET	SGDA	SISCAR
ENERO	109	409	16	12	32	15
FEBRERO	85	342	18	9	25	14
MARZO	89	353	19	9	20	10
ABRIL	97	391	16	9	17	8
MAYO	99	371	6	11	16	8
JUNIO	89	354	19	15	22	6
SUBTOTAL	568	2220	94	65	132	61
TOTAL	3140					

Fuente: imagen N. 4 reporte Matriz MR-TIC-01 Versión 05 - OCIG

- **Observaciones:**

Se informa 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 y robustas para llevar a cabo un análisis efectivo.

- ✓ Por lo anterior se recomienda al encargado de administrar los servidores que deben coordinar los cambios en las horas de tareas programadas, para evitar cruces entre la generación de copias de seguridad de la Base de Datos y de las copias automáticas.
- ✓ Los administradores de los servidores deben comunicar oficialmente a los funcionarios, cualquier modificación que se realice en la configuración de tareas programadas para la realización de las copias de seguridad, y viceversa, los funcionarios encargados de depurar la información de las carpetas a las cuales se les realiza Backus y que ejecutan tareas del sistema operativo, deben informar cualquier modificación para evitar pérdida de información en las copias que se generan.

3. Indicador:
$$\frac{\text{No. de bitácoras realizadas} * 100}{\text{No. de bitácoras programadas}}$$

- **Aplicación:**

$$\frac{(0). \text{ de bitácoras realizadas} * 100}{(0). \text{ de bitácoras programadas}} = 0\%$$

- **Evidencias:**

La secretaría TIC no reporta evidencias para la evaluación del indicador para el primer semestre de 2024.

- **Observaciones:**

Luego de verificar las evidencias, se informa que la Secretaría TIC no cuenta con una programación clara y detallada de copias de seguridad. Esta programación debe incluir el nombre del servidor al cual se realiza la copia de seguridad, la unidad o carpeta donde se almacena, el tipo de copia de seguridad (completa diaria o incremental), la hora en que se efectúa y su ubicación final. Además, se carece de un control adecuado para la gestión de dichas copias de seguridad, lo que representa un riesgo significativo en la protección de las bases de datos de la Entidad.

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

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

1. Indicador:

Puntaje obtenido en la medición del desempeño institucional en la Política de Gobierno Digital *100
Puntaje del grupo par en la Política de Gobierno Digital

• Aplicación:

Puntaje obtenido en la medición del desempeño institucional en la Política de Gobierno Digital *100 = 85.1%
Puntaje del grupo par en la Política de Gobierno Digital

• Evidencias:

Se evidencia, a través del tablero interactivo de Gobierno Digital, que el puntaje obtenido para la vigencia 2023 es del 85.1%. Esta cifra representa un descenso del 1% en comparación con la vigencia 2022

• 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 85.1%. Se recomienda revisar y aclarar la definición del denominador para facilitar la interpretación del porcentaje del indicador y permitir una mejor valoración.

GOBIERNO DIGITAL									
Resultados de Desempeño Institucional 2023, Territorio									
CódigoSigeop	Entidad	Clasificación Orgánica	Naturaleza Jurídica	Id Departamento	Departamento	Id Municipio	Municipio	Municipios PDET	Índice de Gobierno Digital
4416	GOBERNACION DE QUINDIO	RAMA EJECUTIVA	GOBERNACIÓN	63	QUINDÍO	63001	ARMENIA	NO	85,1

Fuente: imagen N. 5 reporte Gobierno Digital – Mediciones _ Índice de Gobierno Digital vigencia 2023

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 10 de 14



Fuente: imagen N. 6 reporte Tablero interactivo de gobierno Digital

- **Observaciones:**
OJO PREGUNTAR SI EL INDICADOR ESTA BIEN PLANTEADO O NO SE ENTIENDE. LA EVALUACION.

2. Indicador:

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

- **Aplicación :** $\frac{(0)}{(2)} * 100 = 0\%$

• **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. Además, se presenta una 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 en l.

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

- **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

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

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.

1. Indicador:

$$\frac{\text{Nro. de herramientas indispensables adquiridas} * 100}{\text{Nro. de herramientas programadas}}$$

• **Aplicación:**

$$\frac{(0) \text{ herramientas indispensables adquiridas} * 100}{(3) \text{ herramientas programadas}} = 0\%$$

• **Evidencia:**

No se reporta evidencias para la adquisición de las herramientas adquiridas para el semestre evaluado.

2. Indicador:

$$\frac{\text{Nro de monitoreo realizados} * 100}{\text{Nro monitoreo programados}}$$

• **Aplicación:**

$$\frac{(2.038) \text{ monitoreo realizados} * 100}{(2.155) \text{ monitoreo programados}} = 95\%$$

• **Evidencias:**

Para la medición del indicador, se presenta un archivo en Excel del aplicativo Ventanilla Virtual (mesas de ayuda) con corte al 30 de junio, correspondiente al primer semestre de 2024. Este archivo incluye el total de mesas de ayuda reportadas por las diferentes secretarías, lo que permite evidenciar que, de acuerdo con la solicitud, se están realizando los mantenimientos preventivos necesarios. En consecuencia, el equipo técnico de la Secretaría TIC está llevando a cabo un trabajo adecuado para el cumplimiento del indicador, logrando un porcentaje de cumplimiento del 95%.

Tabla N. 1 consolidado mesas de ayuda primer semestre 2024

REPORTE MESAS DE AYUDA PRIMER SEMESTRE 2024	
No. de orden	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de Dependencia
Abierta	1
Asignada	74
Cerrada (Encuesta pendiente)	21
Cerrada (Encuesta realizada)	2038
En proceso	21
Total general	2155

Fuente: Tabla N. 1 consolidado mesas de ayuda -ventanilla Virtual - OCIG

- ✓ En relación con la Tabla No. 1, se evalúa que, de un total de 2.155 solicitudes de mesas de ayuda reportadas en el aplicativo Ventanilla Virtual, se evidencia que el 95% de estas solicitudes fueron gestionadas con un excelente desempeño por parte del equipo técnico de la Secretaría. Solo el 5% restante corresponde a solicitudes en las que no se realizó el diligenciamiento correspondiente en el aplicativo o no se cumplió con el requerimiento solicitado.

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

- **Observaciones:**

Luego de verificar las evidencias, se informa que la Secretaría TIC no cuenta con una programación clara y detallada de copias de seguridad. Esta programación debe incluir el nombre del servidor al cual se realiza la copia de seguridad, la unidad o carpeta donde se almacena, el tipo de copia de seguridad (completa diaria o incremental), la hora en que se efectúa y su ubicación final. Además, se carece de un control adecuado para la gestión de dichas copias de seguridad, lo que representa un riesgo significativo en la protección de las bases de datos de la Entidad.

6. CAUSA INMEDIATA: Bajo índice de la gestión en la administración departamental.

- **Descripción del Riesgo:** Posibilidad de afectación reputacional producto del bajo índice de la gestión en la administración departamental debido al desconocimiento de la operatividad del MIPG por parte de los directivos, servidores públicos y contratistas con el consiguiente desarrollo de procesos desordenados e ineficientes al interior de las dependencias

- Impacto: Reputacional
- Probabilidad Inherente: Alta (80%).
- Impacto Inherente: Mayor (80%).
- Zona de riesgo: Alto

- **Descripción del control:** Los secretarios de Despacho, Directores y Jefes de las diferentes Secretarías de Despacho realizan procesos de Seguimiento y evaluación trimestrales al estado de cumplimiento del Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y de gestión MIPG.

- **Plan de acción:** Realizar seguimientos cuatrimestrales al Plan de Acción del MIPG.

- **Indicador:** $\frac{\text{No. de seguimientos al Plan de Acción MIPG realizados}}{\text{No. de seguimientos al Plan de Acción MIPG programados}} * 100$

- **Aplicación:** $\frac{(0). \text{ de seguimientos al Plan de Acción MIPG realizados}}{(4). \text{ de seguimientos al Plan de Acción MIPG programados}} * 100 = 0\%$

- **Observaciones:**

Conforme a la actualización requerida por la Secretaría de Planeación, se ha verificado que, tras analizar la matriz MR-TIC-01, versión 11, con fecha del 8 de agosto de 2024, el riesgo en cuestión ha salido del mapa de riesgos de gestión establecido por la Secretaría TIC. Es importante recordar que, según el instructivo de la matriz MR-TIC-01, "una entidad puede tener un riesgo 150 y, a la vez, contar con 70 riesgos, lo que permite llevar un seguimiento adecuado de los mismos. Esta información debe ser administrada por la oficina asesora de planeación o gerencia de riesgos. Cuando un riesgo sale del mapa, no puede existir otro riesgo con el mismo número". En este contexto, se ha constatado que se presenta un nuevo riesgo con el numeral N. 6.

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.

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

- **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:**

$$\frac{\text{No. de seguimientos a los instrumentos de planificación realizados} * 100}{\text{No. de seguimientos a los instrumentos de planificación programados}}$$

- **Aplicación:**

(1). de seguimientos a los instrumentos de planificación realizados *100 = 25%
 (4) de seguimientos a los instrumentos de planificación programados

- **Evidencias:**

Para el primer semestre, la Secretaría TIC reporta las actividades ejecutadas en la Matriz F-PLA-47 "Estado de Ejecución de Metas y Proyectos", la cual ha sido diligenciada con observaciones y acciones realizadas por el equipo de la Secretaría. En base a la línea estratégica de Inclusión Social y Equidad, se observa un bajo avance en el cumplimiento de las metas físicas (16%) en comparación con la ejecución del presupuesto (29%), lo que sugiere la necesidad de monitorear la asignación de recursos al interior de la Secretaría. En la línea de Productividad y Competitividad, no se registran avances ni en metas físicas ni en la ejecución del presupuesto, lo cual se explica por la discontinuidad de las metas conforme al plan de acción 2024-2027. Finalmente, en la línea de Liderazgo, Gobernabilidad y Transparencia, aunque se ha ejecutado un 64% del presupuesto, el avance físico es limitado (23%), lo que evidencia una falta de correspondencia entre los recursos invertidos y los resultados obtenidos. A pesar de que el presupuesto asignado para algunas metas se ha ejecutado en su mayoría, el bajo avance físico indica deficiencias significativas en la optimización y alineación de los recursos con los objetivos establecidos.

Vo 3. Hallazgos de auditoría

Tipo	Requisito	Descripción

4. Recomendaciones para auditorías posteriores

El manejo adecuado de los riesgos es crucial para el funcionamiento efectivo de la Secretaría TIC. Es imperativo abordar las inconsistencias encontradas y asegurar la actualización constante de la documentación para mantener un control efectivo sobre los riesgos identificados. Las recomendaciones propuestas buscan mejorar la gestión y mitigación de riesgos en la Entidad.

Luego del análisis realizado, se ha evidenciado una serie de deficiencias en la gestión y control de los riesgos por parte de la Secretaría TIC, que afectan el porcentaje de cumplimiento a los indicadores y la correcta administración de los activos tecnológicos. Las observaciones reiteradas, como el desorden en los reportes, las duplicidades en la información y la falta de coherencia entre el inventario físico y el registrado en el sistema, subrayan la necesidad de implementar un control más riguroso y organizado.

Asimismo, el bajo avance en el cumplimiento de las metas físicas para el plan de acción, junto con las inconsistencias en los datos de equipos con antivirus licenciados, refleja un incumplimiento de las políticas establecidas y un riesgo significativo para la seguridad de la Entidad. La falta de una programación clara y adecuada para las copias de seguridad pone en peligro la integridad de las bases de datos, lo que exige una acción inmediata para rectificar estas situaciones.

Es fundamental que la Secretaría TIC tome medidas correctivas y adopte un enfoque proactivo para mejorar la gestión de los riesgos, asegurando una alineación efectiva entre los objetivos establecidos y los resultados obtenidos. La implementación de un control más riguroso y la adherencia a las normativas vigentes son pasos esenciales para mitigar los riesgos y fortalecer la transparencia y la gobernabilidad en la Entidad Territorial Gobernación del Quindío.

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

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