ID DE LA AUDITORÍA:	A-02-2021	**FECHA DEL INFORME:**	03-05-2021

Proceso(s) / Procedimento(s) Auditados: Direccionamiento Estratégico y demás procesos involucrados.

Áreas o Dependencias Visitadas: Secretaria General, Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Infraestructura de Servicios de TI y demás procesos involucrados.

Objetivo(s) de la Auditoría: Evaluar el cumplimiento de los requisitos y criterios establecidos en la mesa de ayuda de la entidad.

Criterio(s) / Norma(s):
1. ITIL V4.
2. COBIT V5.
3. Manual de Gobierno Digital.
4. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. V3.
5. Demás normatividad y reglamentación vigente.
6. Guía de Manejo de la mesa de Servicios Institucional.

Alcance de la Auditoría: La verificación se realizó desde la creación de la mesa de ayuda hasta la fecha de ejecución de la auditoría.

REUNIÓN DE APERTURA						**REUNIÓN DE CIERRE:**					
Día	05	**Mes**	04	**Año**	2021	**Día**	03	**Mes**	05	**Año**	2021

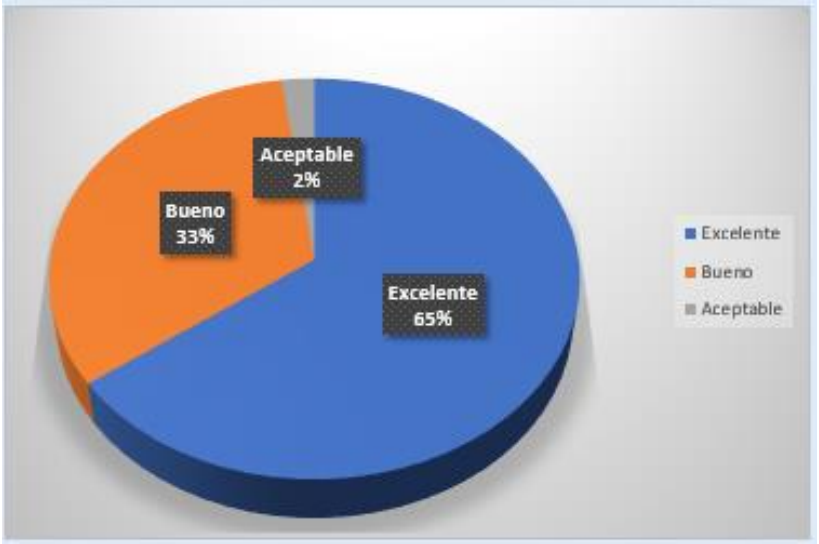
Auditor Líder:	CESAR AUGUSTO ALDANA CABANZO
Auditor(es) Acompañante(s):	JABER SEIR LOAIZA MANCIPE
Auditor(es) Observador(es) y/o en Formación:	N/A
Experto(s) Técnico(s):	N/A

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Fortalezas.

1. Realizado el trabajo auditor a la mesa de ayuda se observó que se viene realizando la medición de la satisfacción del usuario final con periodicidad mensual. A continuación, se muestra el resultado de las estadísticas generadas en el último trimestre 2020. Imagen 01 y 02.

Imagen 01.



Fuente: Departamento Administrativo para la prosperidad Social.

Imagen 02.

Fuente: Departamento Administrativo para la prosperidad Social.

Lo anterior, conlleva a las siguientes ventajas:

- Los usuarios difunden entre ellos una imagen positiva del servicio de mesa de ayuda de la entidad.

- La velocidad de respuesta es un parámetro fundamental en la satisfacción del usuario final. Tanto si han tenido algún problema como una pequeña petición o solicitud, la velocidad de la mesa de ayuda marca la diferencia entre la satisfacción o no del usuario final. En la mesa de ayuda se observaron mediciones que indican que los usuarios están satisfechos con la velocidad y respuestas detalladas de la mesa de ayuda.

2. Se observaron valoraciones positivas de los usuarios, lo que genera que los colaboradores de la mesa de ayuda se sientan orgullosos de recibir valoraciones positivas, lo cual permite aumentar la productividad, mejorando también el ambiente laboral y por lo tanto el servicio de la mesa de ayuda.

3. El proceso de mesa de ayuda de la entidad cuenta con una plataforma tecnológica tercerizada (Dexon – Software) para radicar y gestionar todas las solicitudes de usuario final, en la verificación realizada se evidencio que se lleva a cabo todos los pasos descritos en el procedimiento Gestión de Cambios P-GT-1 para los ajustes, cambios o modificaciones a dicha plataforma tecnológica en busca de mejora continua del proceso. A continuación, se detalla el último cambio de paso al ambiente productivo. Imagen 03.

Imagen 03.

	FORMATO DE SOLICITUD GESTIÓN DE CAMBIOS	Código: F-GT-04
		Fecha: junio 2018
	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍCA	Versión: 01

consecutivo:	RFC-	2021-		Fecha de Solicitud	21 03 23 (AA-MM-DD)

SOLICITANTE	
Rol	Lider de Proyecto
Nombre	José Joaquín Garzón Vega
Correo Electrónico	jose.garzon@prosperidadsocial.gov.co
Extensión	7543

Fecha de Paso a Producción	21 03 25 (AA-MM-DD)	Categoría del cambio	Normal
		Tema del cambio:	Aplicaciones

Motivo del Cambio	Solicitado por el Negocio	
	Otro:	

Descripción del cambio	1. Ajustes realizados sobre el modulo de Encuestas
Justificación y Beneficios del cambio	1. Disponer de la funcionalidad de diligenciamiento de encuesta del párea de tecnología y disponer de mayores elementos de medición, control y mejora de procesos.
Efectos de no Implementar el cambio	Incertdumbre del grado de satisfacción de los usuarios finales en las diferentes interacciones a través de la Mesa de Ayuda.

RECURSOS

Tipo	Nombre	Horas Necesarias
Desarrollador	Dexon Software	4
Administrador aplicaciones	José Joaquín Garzón Vega	4

Requiere capacitación de usuario final	NO

Cambio genera indisponibilidad del Servicio:	SI	
	Hora de inicio de indisponibilidad	AA-MM-DD-HH-MM
	Hora fin de indisponibilidad	AA-MM-DD-HH-MM

Fuente: Departamento Administrativo para la prosperidad Social

4. Se ha logrado la administración de los servicios de TI con excelente calidad, cooperación al cumplimiento de los objetivos estratégicos y respuesta oportuna a las necesidades de usuario final. Lo anterior producto del desarrollo de competencias adquirido por el 60% del personal del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información, mediante capacitación con la empresa "CCTI Consultoría en ingeniería" en el año 2020, en el marco de referencia de gestión de servicios para tecnologías de información (ITIL).

Oportunidades de mejora

1. En la "Guía de Manejo de la Mesa de Servicios Institucional" G-GT-5 Versión 4 se evidencio un esquema de categorización, con Acuerdos de Nivel de Servicio y tiempos definidos, sin embargo, no se contempla todos los sistemas de información misionales y estratégicos con que cuenta la entidad para el logro de los objetivos. Por lo descrito es necesario definir un proyecto en conjunto con las dependencias de la entidad para articular y estructurar los Acuerdos de Nivel de Servicio en un 100% de cubrimiento con los sistemas de información y así determinar como punto único de contacto de atención al usuario final la mesa de ayuda.

2. El Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Servicios de Tecnologías estructuró por medio de encuestas la medición de satisfacción de usuario final, sin embargo, es necesario realizar un análisis descriptivo detallado con el fin de hacer efectiva las acciones que se deben emprender para responder a las necesidades del usuario final. Por otra parte, en general las preguntas de la encuesta deben ser tan sencillas y claras como sea posible para facilitar la comprensión de estas.

3. En la revisión realizada sobre los privilegios y asignación de usuarios para el sistema de información de la mesa de ayuda (DEXON – SOFTWARE), se observó que el acceso que se concede a los usuarios se ajusta a las políticas de control de acceso y segregación de funciones. Sin embargo, es necesario realizar un proceso para realizar revisiones periódicas de cuentas de usuario con el fin de identificar, deshabilitar o eliminar cuentas con privilegios redundantes o reducción de privilegios.

4. Teniendo en cuenta los cambios y modificaciones realizadas sobre la plataforma tecnológica de la mesa de ayuda, se observó que en el año 2020 se implementó el proceso de gestión de cambios y para el año 2021 se implementará el proyecto de gestión de problemas de acuerdo con las buenas prácticas definidas en el marco de ITIL.

   De acuerdo con lo anterior, es necesario articular estos proyectos con la "METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE TI" y cuyo objetivo es indicar la metodología para la gestión de proyectos de Tecnologías de la Información en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, acorde con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y las buenas prácticas en gestión de proyectos de PMBOK. Adicionalmente tal como lo indica la Política de Gobierno Digital todo proyecto que haga uso de TIC debe incorporar desde su planeación la visión de sus usuarios, de tal forma que desde el principio se garantice interoperabilidad, seguridad y privacidad de la información, accesibilidad, usabilidad, apertura y ubicuidad, teniendo en cuenta las necesidades y características de los interesados y se siga el esquema de conocimiento, uso y apropiación para un óptimo funcionamiento digital.

5. Es necesario seleccionar el personal idóneo para desempeñar el rol de facilitadores internos en capacitación y multiplicación del conocimiento dentro del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Servicios de Tecnologías, con el fin de lograr la transferencia de conocimiento al 100% del personal de la mesa de ayuda. Toda vez que se observó que se ha logrado el desarrollo solamente del 60% del personal en el marco de referencia de gestión de servicios para tecnologías de información.

RESULTADOS DEL TRABAJO AUDITOR (HALLAZGOS):

HALLAZGO No. 1

De acuerdo con lo descrito en el "MANUAL DE POLÍTICAS ESPECÍFICAS Y LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"

> *"Numeral 7.4.1.1 Política de control de acceso. 1. Prosperidad Social suministra a los usuarios las credenciales respectivas para el acceso a los servicios de red y sistemas de información a los que hayan sido autorizados, las credenciales son de uso personal e intransferible. Es responsabilidad del Servidor Público el manejo que se les dé a las claves asignadas".*

En el proceso de evaluación de nivel de cumplimiento del proveedor DEXON – Software se evidencio lo siguiente:

- En el informe del mes de marzo del año 2021 se observó el incumplimiento con el numeral citado, en la descripción del plan de acción ejecutado debido a que se detalla el usuario y claves de acceso al sistema de información. Imagen 04.

Imagen 04.

Fuente	TICKET	Prioridad	Usuario	Hallazgo Comentario	Abierto	Plan de Accion Ejecutado	Analisis Causa Comentario	Nombre cliente	Nombre Categoria
Telefónico o whatsapp	25084-20210302	Alta	frojas	Realizar a sincronizacion del usuario pasante,Amazonas para el cual se requiere asociar las compañias y perfil para ingreso en mesa de ayuda.	0	Se acaba de realizar la sincronizado del usuario pasante. Sistemas para el acceso a mesa de ayuda Por favor ingresar nuevamente con la contraseña genérica (dps201)	Se realiza la sincronizacion luego del perfil se asocia las compañias y el perfil usuario final .	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	SERVICE DESK

Fuente: Departamento Administrativo para la prosperidad Social.

- Por otra parte, en la evaluación del proveedor en su indicador de disponibilidad no se evidencio la fuente para determinar su cumplimiento del 100%, como se muestra en la Imagen 05.

Imagen 05.

OBSERVACIONES POR SUPERVISOR CONTRATO AL REPORTE RECIBIDO POR DEXON:	
Proveedor CUMPLE con el 100% del indicador de Efectividad:	SI
Proveedor CUMPLE con el 100% del indicador de Disponibilidad:	SI
José Joaquín Garzón vega Supervisor Contrato 148 de 2021	

Fuente: Departamento Administrativo para la prosperidad Social.

HALLAZGO No. 2

En el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. V3 se describe lo siguiente:

Asegurar la gestión del riesgo en la entidad

"Hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales".

"Previo a la Gestión del Riesgo, la entidad establece sus objetivos alineados con la planeación estratégica, dirigidos al cumplimiento de la normatividad vigente; partiendo del análisis del contexto interno, externo de la entidad y el del proceso, se identifican los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles y los analiza como base para determinar cómo deben gestionarse, para lo cual la entidad debe contar con mecanismos efectivos de evaluación de riesgos, con el fin de establecer en nivel de riesgo inherente y residual." séptima dimensión de MIPG numeral 7.2.1

De acuerdo con lo anterior se revisó el Mapa de Riesgos Institucional 2021 y no se evidencio ningún riesgo asociado al proceso del servicio de la mesa de ayuda. Por lo anterior es necesario estructurar y definir teniendo en cuenta la metodología de la entidad los riesgos asociados al proceso, para evitar situaciones adversas de servicio.

EXPOSICIONES AL RIESGO RELEVANTES:

Se observó que la entidad se encuentra expuesta a riesgos de continuidad de servicio de la operación de la mesa de ayuda, lo anterior debido a que no se evidencio con las partes interesadas que se tengan identificados riesgos asociado al proceso de acuerdo con la metodología definida por la entidad.

Por otra parte, se observa que los sistemas de información de los procesos misional y estratégico no se encuentran articulados en el sistema de información de la mesa de ayuda, por ende, no se evidencio acuerdos de nivel de servicio ni tiempos definidos para la solución de un requerimiento funcional generado por los usuarios finales.

REVISIÓN DE INDICADORES

Se observó la medición de efectividad del servicio con un indicador denominado “Efectividad en la prestación del servicio” y con periodicidad mensual; permitiendo evidenciar desviaciones del proceso y actuar de forma preventiva para implementar acciones de mejora continua en el servicio de la mesa de ayuda. A continuación, se evidencia la descripción y trazabilidad del indicador vigencia 2020. Imagen 06 y 07.

Imagen 06.

INDICADORES								
OBSERVACIONES Y/O EXCLUSIONES GENERALES:			Índice de Satisfacción del Servicio					
NÚMERO Y NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD ESPECIFICA	UNIDAD DE MEDIDA	META DEL INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACIÓN	METODOLOGIA PARA LA MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ÁREA QUE REALIZA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR
IES	Efectividad en la prestación del servicio	%	Mayor o igual a 97%	ISS = NSA / NTS	Medición de tiempos máximos transcurridos para atención y solución del servicio	Servicios Atendidos dentro de los tiempos comprometidos / Número Total de Servicios de este tipo, solicitados a mesa de servicio	Mensual	GIT de infraestructura y servicio TI

Fuente: Departamento Administrativo para la prosperidad Social.

Imagen 07.

Fuente: Departamento Administrativo para la prosperidad Social.

Adicionalmente el indicador permite evaluar la atención del servicio en los tiempos acordados y definidos en la “Guía de Manejo de la Mesa de Servicios Institucional” G-GT-5 Versión 4, sin embargo, es necesario evaluar y analizar los datos del indicador con el fin de revisar si el servicio ha alcanzado o no los resultados esperados; e identificar las causas que llevaron a estos resultados, para conseguir una adecuada toma de decisiones y estructurar planes de acción buscando la mejora continua del servicio.

REVISIÓN DE PLAN DE ACCIÓN

En desarrollo del trabajo auditor se revisaron los planes de acción alienados con el marco de referencia de gestión de servicios para tecnologías de información y se observó lo siguiente:

- En el año 2020 se implementó el proyecto de gestión de cambios con el objetivo de responder, direccionar y garantizar de manera controlada las solicitudes de cambios relacionados con los servicios de T.I., que solicitan los servidores públicos o dependencias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, garantizando su correcta aplicación evitando así la interrupción en la prestación de los servicios. El alcance incluye cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas, operaciones/Administrativas, regionales y documentación, así como las modificaciones de los servicios de TI y otros elementos de configuración.

- Por otra parte, para el año 2021 se implementará el proyecto de gestión de problemas con el objetivo de prevenir proactivamente problemas y gestionar su ciclo de vida con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes como identificando sus causas raíz, promoviendo soluciones permanentes para entregar servicios con calidad enmarcados en la confiabilidad, integridad y disponibilidad. Así como Gestionar ciclo de vida de los problemas desde su registro, con el fin de identificar su origen o causa raíz, formulando soluciones temporales o definitivas, hasta su cierre final, para apoyar la construcción y consolidación de la base de errores conocidos en la gestión de conocimiento. Aplica para todas áreas del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social a las cuales se prestan servicios de soporte Tecnológico.

  El proyecto se encuentra en la fase de planificación al cierre de la auditoria.

REVISIÓN RIESGOS

Realizada la revisión al mapa institucional de riesgos 2021, se encontraron 29 riesgos de seguridad digital y tecnológicos con 45 controles asociados para minimizar la materialización de los mismos.

En la revisión no se evidencio ningún riesgo asociado al proceso del servicio de la mesa de ayuda. Por lo anterior es necesario estructurar y definir teniendo en cuenta la metodología de la entidad los riesgos asociados al proceso, para evitar situaciones adversas de servicio.

REVISIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO

Los siguientes hallazgos encontrados en la auditoria del año 2018 (A-07-2018):

> *Se evidencio que no existe una guía aprobada que indique el procedimiento y/o correcto acceso al uso del servicio de mesa de ayuda de la Entidad, esta guía debe explicar de manera detallada el procedimiento para acceder a este servicio, incumpliendo con lo establecido en el Manual Operativo MIPG 2017 Dimensión 7a Control Interno Numeral 7.2.3 Actividades de control, en la primera línea de defensa, que se cita a continuación:*
>
> *"Diseñar e implementar las respectivas actividades de control. Esto incluye reajustar y comunicar políticas y procedimientos relacionados con la tecnología y asegurar que los controles de TI son adecuados para apoyar el logro de los objetivos"*

De acuerdo con el seguimiento S-13-2019 realizado en el año 2019, se analiza la información y evidencia registrada en el plan de acción y se procede a generar el cierre del respectivo hallazgo.

Aunado a lo anterior en el desarrollo de la auditoria se evidenció que la “Guía de Manejo de la Mesa de Servicios Institucional” G-GT-5 Versión 4, recopila y adopta las buenas prácticas del marco de referencia de gestión de servicios para tecnologías de información.

EFECTIVIDAD DE CONTROLES

El Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Servicios de Tecnologías, está creando una base de conocimientos de la mesa de ayuda con los datos relevantes y el conocimiento adquirido a partir de experiencias prácticas, este control de efectividad permite evitar registros repetitivos de incidentes y mejorar los tiempos de respuesta para el usuario final.

Por otra parte, se definieron dimensiones de servicio las cuales se basan en la experiencia individual del cliente para controlar la calidad del mismo. Las dimensiones controladas son: Confiabilidad, Velocidad de respuesta, Aseguramiento y Empatía.

Aunado a lo anterior, se observó que los controles examinados previenen la materialización de eventos del proceso de acuerdo con la aplicabilidad de la “Guía de Manejo de la Mesa de Servicios Institucional” G-GT-5 Versión 4.

NOTA: Todos los segmentos contenidos en el presente formato son de obligatorio diligenciamiento, para los casos en que no aplique ya sea por el tipo de auditoría realizada u otros aspectos, se deben indicar las razones que lo justifican. Así mismo, podrán incluir los segmentos que se requieran (acciones sin resolver entre auditores y auditados, recomendaciones, salvedades, entre otros)

ANEXOS DE LAS ACTIVIDADES DEL EXPERTO TÉCNICO

En el proceso de auditoría no se realizaron actividades por expertos técnicos.

CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta la “Guía de Manejo de la Mesa de Servicios Institucional” G-GT-5 Versión 4, la Oficina de Control Interno programó en su plan anual de auditorías del 2021, la auditoria A-02-2021 con el objeto de evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos, implementados y de mejora continúa en la mesa de ayuda de la entidad.

En el desarrollo de la auditoria se observa que el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información contribuye al logro de los objetivos institucionales y ha conseguido que las áreas de la entidad por medio del uso y apropiación de tecnologías de la información empleen el servicio de mesa de ayuda de manera eficaz y eficiente, por otra parte, se evidencia el trabajo, esfuerzo y desarrollo del personal para lograr el cumplimiento del alcance y objetivos definidos en la Guía de Manejo de la Mesa de Servicios Institucional.

Como resultado del proceso adelantado de la auditoria se concluye el cumplimiento de los requisitos y criterios establecidos en la mesa de ayuda de la entidad. Aunado a lo anterior, se debe fortalecer las oportunidades de mejora y subsanar los hallazgos identificados en el informe de auditoría

Se requiere plan de mejoramiento:	**SI**		**X**	**NO**		
Fecha de entrega plan de mejoramiento:	**Día**	03	**Mes**	06	**Año**	2021

REGISTRO DE HORAS DE AUDITORÍA	
DURACIÓN TOTAL DE LA AUDITORÍA (en horas):	**323**
Desagregado del total de horas	**Número de Horas**
Horas de Auditoría de Gestión	

cesar aldana
Cesar Augusto Aldana Cabanzo
Auditor Líder

Ingrid Milay León Tovar
Jefe Oficina de Control Interno – Prosperidad Social

Liz Milena García Rodríguez.
Responsable PASI

PASI: Programa Anual de Auditorías, Asesorías, Acompañamientos, Seguimientos e Informes de Ley