

INFORME AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CCE-EVI-FM-04
VERSIÓN: 01 DEL 01/07/2021

| | | | |
|----------------------------------|----------------|----------------|------------------|
| FECHA DE DILIGENCIAMIENTO | Día: 05 | Mes: 06 | Año: 2024 |
|----------------------------------|----------------|----------------|------------------|

| | |
|-------------------------------------|--|
| PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD | Subproceso de Gestión de Infraestructura y soporte CCE-GTI-CP-01-a Procedimiento de Infraestructura interna y externa CCE-GTI-PR-04 Procedimiento de Soporte y Mesa de Ayuda CCE-GTI-PR-05 |
| OBJETIVO | Evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles aplicados en la planificación, administración y provisión de la Infraestructura y soporte, a través de la aplicación de pruebas de auditoría, con el objeto de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan los aspectos identificados. |
| ALCANCE | A partir de la definición de los lineamientos de Infraestructura y soporte, ejecución de las actividades para su funcionamiento, la evaluación de los resultados y acciones de mejora identificadas en el ejercicio de autocontrol, finalizando con la elaboración y ejecución de planes de mejoramiento. |
| TIPO DE AUDITORÍA | Auditoría interna basada en riesgos – Cumplimiento |
| PERIODO AUDITADO | Mayo 2023 – abril 2024 |
| INFORME DIRIGIDO A | Carlos Francisco Toledo Flórez Subdirector Técnico de Agencia - Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico |
| AUDITORES | Judith Esperanza Gómez Zambrano Jesús Gabriel Montoya Ramos Freddy Sebastián Velandía Sanabria Benigno Corzo García |

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

ASPECTOS POSITIVOS: En los aspectos revisados del Subproceso de Gestión de Infraestructura y soporte, se observó que se da cumplimiento a los procedimientos durante el periodo evaluado.

Se da cumplimiento a los Reportes de Análisis Estratégicos RAE mensuales frente a los ítems reportados.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

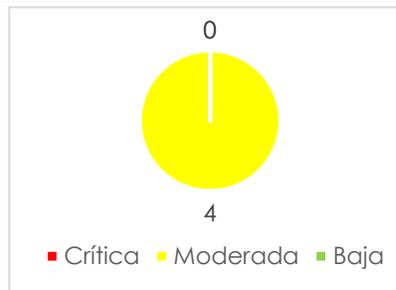
INFORME AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CCE-EVI-FM-04
VERSIÓN: 01 DEL 01/07/2021

HALLAZGOS

TIPOS DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS:

| OBSERVACIONES | TOTAL | OBSERVACIONES | TOTAL |
|---------------|-------|---------------|-------|
| | 4 | | 0 |
| CRÍTICAS | | | 0 |
| MODERADAS | | | 4 |
| BAJAS | | | 0 |



CONCLUSIÓN GENERAL

Culminada la aplicación de las pruebas de auditoría, se concluye que el objetivo de esta fue cumplido.

El Auditor observó que durante el periodo evaluado se desarrollaron las actividades definidas en el subproceso y los procedimientos asociados, sin embargo, las salidas y controles no se ajustan estrictamente a lo definido en estos documentos.

Los riesgos identificados y gestionados se monitorearon a través de las herramientas definidas por la entidad, pero, los controles y los mismos riesgos no se relacionan directamente con las actividades de los procedimientos.

Se identificaron aspectos por fortalecer en la aplicación del proceso y los procedimientos, relacionados con los puntos de control y su relación con los controles definidos en el mapa de riesgos.

Se presentaron oportunidades de mejora en el Sistema de Control Interno del Subproceso de Gestión de Infraestructura y soporte y los procedimientos asociados, con relación a la aplicación de la totalidad de las actividades, lo que afecta los controles y la evidencia de su cumplimiento.

De igual manera, se presentaron oportunidades de mejora a la plataforma "GLPI" una vez que se pudo evidenciar fallas que se están presentando en la categorización y clasificación de los casos reportados.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CCE-EVI-FM-04

VERSIÓN: 01 DEL 01/07/2021

A continuación, se presentan los resultados finales del trabajo de aseguramiento efectuado, una vez comunicado los resultados en el informe preliminar y surtida la reunión de cierre con el líder del proceso auditado.

CONCLUSIONES AUDITORÍA

El resultado general de un trabajo de auditoría será "Adecuado" cuando el 70% o más de la criticidad de las observaciones sea "Moderado", e "Inadecuado" si se presenta caso contrario.

| | | | |
|---|-----------------------|---|-----------------|
| | Inaceptable o extremo | X | Adecuado |
| | Importante o alto | | Inadecuado |
| X | Moderado | | Recomendaciones |
| | Bajo | | Requerimientos |

* Observación crítica: Cuando afecta el cumplimiento legal o se presenta la materialización de riesgos que puedan impactar la consecución de los objetivos estratégicos y metas de la Entidad.

* Observación moderada: Cuando afecta la ejecución de actividades de los procesos, subprocesos, procedimientos, proyectos e indicadores o conduce a la materialización de los riesgos operativos.

* Observación Baja: Cuando no afecta la continuidad de las operaciones del proceso, sin embargo, se identifica una novedad que podría o no ser admisible.

DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS

| NÚMERO HALLAZGO | | 1 | NÚMERO RECOMENDACIÓN | | | |
|-----------------|---|---------------------|----------------------|----------|---|---------------|
| OBSERVACIÓN | X | TIPO DE OBSERVACIÓN | | | | RECOMENDACIÓN |
| | | CRÍTICA | | MODERADA | X | |

DESCRIPCIÓN: Se evidenció que la caracterización del Subproceso de Gestión de Infraestructura y soporte junto con sus Procedimientos asociados se actualizaron el 8 de septiembre de 2021.

Los puntos de control identificados en la ficha de los procedimientos, no se relacionan con los controles identificados en la matriz de riesgos para su mitigación, aspecto tratado en la mesa de trabajo con los responsables de procesos.

Lo anterior, no cumple estrictamente lo estipulado por la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos que regula la dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, lo que puede generar la materialización de riesgos operativos y de cumplimiento.

| | |
|-------------------|---|
| RIESGO: | La gestión del Subproceso de Gestión de Infraestructura y soporte no aplica los lineamientos y los controles definidos para el Sistema de Control Interno. |
| EVIDENCIA: | Caracterización del Subproceso de Gestión de Infraestructura y soporte. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG V5. Matriz de riesgos SUITE Empresarial de Talento Humano. Información suministrada por el auditado. |



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CCE-EVI-FM-04
VERSIÓN: 01 DEL 01/07/2021

| | |
|--------------------|---|
| SUGERENCIA: | Revisar la pertinencia de actualizar el proceso y procedimientos con las actividades y controles requeridos para la adecuada gestión, con la descripción adecuada de las actividades que se ejecutan. |
|--------------------|---|

| DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS | | | | | | |
|--|---|---------------------|----------------------|---|---------------|--|
| NÚMERO HALLAZGO | 2 | | NÚMERO RECOMENDACIÓN | | | |
| OBSERVACIÓN | X | TIPO DE OBSERVACIÓN | | | RECOMENDACIÓN | |
| | | CRÍTICA | MODERADA | X | BAJA | |
| <p>DESCRIPCIÓN: Se evidenció que el Subproceso de Gestión de Infraestructura y soporte y los procedimientos asociados, cuentan con cinco (5) riesgos, dos (2) operativos y tres (3) tecnológicos. De estos solo el riesgo operativo R-GTI-06 y el riesgo tecnológico R-GTI-10 tienen relación directa con los procedimientos del subproceso auditado.</p> <p>Revisada la matriz de riesgo vigente del subproceso de Infraestructura y Soporte, y los reportes de la Gestión de Riesgos por parte de la segunda línea de defensa, estos no se han materializado durante el periodo auditado.</p> <p>De igual forma, se identificó que los controles requieren revisión en cuanto a la redacción y términos utilizados, así como la definición del responsable de la ejecución del control identificado para mitigar los riesgos, y la documentación de los controles.</p> <p>Lo expuesto anteriormente, puede generar la materialización de riesgos operativos, por la no aplicación estricta de lo definido en la Dimensión 7 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y la Política del Sistema de Administración de Riesgos, así como el Manual Metodológico del Sistema de Administración de Riesgos 2021.</p> | | | | | | |
| RIESGO: | Debido a la falta de claridad en la aplicación de los controles, responsables y documentación, los riesgos identificados pueden materializarse afectando la gestión del proceso auditado. | | | | | |
| EVIDENCIA: | Matriz de riesgos Subproceso de Gestión de Infraestructura y soporte y los procedimientos asociados. Reportes mensuales de monitoreo al SAR emitidos por Planeación. Guía de Riesgos DAFP V6. Decreto 1499 de 2017 (Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión V5). Suite Visión Empresarial Pensemos. Política del Sistema de Administración de Riesgos y el Manual Metodológico del Sistema de Administración de Riesgos 2021 de la ANCP-CCE. Resolución No. 103 de 2013 de la ANCP-CCE. | | | | | |
| SUGERENCIA: | Revisar los controles y los responsables de su aplicación, la documentación y revisión de los puntos de control de las fichas de los procedimientos. | | | | | |



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CCE-EVI-FM-04
VERSIÓN: 01 DEL 01/07/2021

| DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS | | | | | | |
|---|---|---------------------|----------------------|---|---------------|--|
| NÚMERO HALLAZGO | 3 | | NÚMERO RECOMENDACIÓN | | | |
| OBSERVACIÓN | X | TIPO DE OBSERVACIÓN | | | RECOMENDACIÓN | |
| | | CRÍTICA | MODERADA | X | BAJA | |
| <p>DESCRIPCIÓN: Revisada la información cargada en la Suite Empresarial y los RAE, se observó que el indicador denominado "Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y nivel operacional para mantenimiento de la infraestructura interna" no se cumplió con la meta durante el segundo y tercer trimestre teniendo en cuenta que la meta es del 97,5% y en los periodos mencionados es resultado corresponde a 97%.</p> <p>Con relación al indicador "Porcentaje de disponibilidad de las plataformas de compra pública – SECOP II" en los meses de mayo con el 95,54%, junio 99,36%, septiembre 97,22%, y noviembre el 80%, la meta está definida en el 99,5%.</p> <p>No se evidenció que se hayan adelantado acciones de mejora resultado del análisis de los indicadores, en la SUITE Empresarial se evidenció que se registran las causa que generaron el incumplimiento de las metas, mas no las acciones para subsanar estos eventos.</p> <p>Al no implementar las acciones resultado del análisis de los indicadores, no se genera información suficiente para la toma de decisiones, así como la posible materialización de riesgos de cumplimiento y operativos, eludiendo así lo establecido en la Dimensión 2 Direccionamiento Estratégico y Planeación y 4 Evaluación de Resultados del MIPG.</p> | | | | | | |
| RIESGO: | Debilidades en la estructuración de los indicadores y su análisis correspondiente. No disponer de la información necesaria para que la toma de decisiones sobre la gestión de los procesos, en los RAE. | | | | | |
| EVIDENCIA: | Indicadores del Subproceso de Infraestructura y Soporte y los procedimientos asociados. Decreto 1499 de 2017 (Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión V4). Suite Visión Empresarial. RAE. | | | | | |
| SUGERENCIA: | Revisar que se dé cumplimiento a las metas de los indicadores y realizar las acciones de mejora cuando no se cumplan. | | | | | |



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CCE-EVI-FM-04
VERSIÓN: 01 DEL 01/07/2021

| DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------------------|------------------|----------------------|------------|------------|------------|---------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| NÚMERO HALLAZGO | | 4 | | NÚMERO RECOMENDACIÓN | | | | | | |
| OBSERVACIÓN | X | TIPO DE OBSERVACIÓN | | | | | | RECOMENDACIÓN | | |
| | | CRÍTICA | MODERADA | X | BAJA | | | | | |
| DESCRIPCIÓN: Revisada la herramienta de gestión GLPI se pudo evidenciar lo siguiente: | | | | | | | | | | |
| En los Procedimientos asociados al subproceso de Infraestructura y Soporte, se evidenció que en la herramienta de gestión GLPI, no se está diligenciando la subcategoría, y la categoría no se determina correctamente, así mismo, sucede con los criterios de Urgencia e Impacto que se clasifican en la creación del ticket. | | | | | | | | | | |
| Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó una verificación a las solicitudes y requerimientos gestionados durante el periodo evaluado, de esta manera, el equipo auditor tomó una muestra de cincuenta y cuatro (54) "solicitudes/requerimientos" lo cual se ilustra en la siguiente tabla: | | | | | | | | | | |
| <i>Tabla 1. Solicitudes registradas y atendidas en el aplicativo GLPI</i> | | | | | | | | | | |
| No. | Solicitud / Requerimiento | No. de registros de la muestra | URGENCIA/IMPACTO | | | | | | CATEGORIZACION | |
| | | | Muy Alta/Medio | Mediana/Medio | Alta/Medio | Baja/Bajo | Baja/Medio | Mediana/Bajo | Cat. Relacionada en Portafolio | Cat. No relacionada en portafolio |
| 1 | Casos Interna y Externa | 23 | 22 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 4 |
| 2 | Casos devueltos | 5 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 |
| 3 | Control de cambios externa | 8 | 0 | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 4 | Tickets por Técnico Revisados 2 técnicos | 14 | 2 | 7 | 0 | 4 | 1 | 0 | 14 | 0 |
| 5 | Casos no competencia mesa de ayuda | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 6 | Tickets escalamiento | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 7 | Casos documentados | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Total | | 54 | 26 | 18 | 1 | 6 | 1 | 2 | 41 | 13 |
| Porcentaje | | | 48% | 33% | 2% | 11% | 2% | 4% | 76% | 24% |
| <i>Fuente:</i> Elaboración propia Control Interno, con base en la información suministrada por la Subdirección de IDT | | | | | | | | | | |
| Lo señalado anteriormente, demuestra que, de la muestra revisada el 76% corresponde a las solicitudes con categoría relacionada en el portafolio de servicios y existentes en la herramienta de gestión GLPI, el 24% restante corresponde a solicitudes con categorías que no se observan en el portafolio de servicios y de estos el 62% corresponden en su totalidad a las solicitudes de "Control de cambios externa". | | | | | | | | | | |
| También, se relaciona la clasificación de "Urgencia e Impacto" donde se evidenció que el 48% de la muestra revisada corresponde a la "Urgencia: Muy alta – Impacto: Medio", en contraste, con 2% de "Urgencia: Alta – Impacto: Medio" y "Urgencia: baja – Impacto: Medio", lo que demuestra que las | | | | | | | | | | |



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CCE-EVI-FM-04

VERSIÓN: 01 DEL 01/07/2021

solicitudes realizadas por los servidores públicos de la ANCP-CCE se tipifican con urgencia muy alta, de esta manera, se consultó al grupo de Infraestructura y Soporte sobre el alto porcentaje de tipificaciones de las solicitudes en el marco de la reunión de trabajo de la auditoría, en donde estos mencionan que los usuarios realizan dicha tipificación con el fin de que se realice el trámite lo antes posible sin tener en cuenta los tiempos internos de respuesta con los que cuenta el Subproceso.

También en la herramienta GLPI para el procedimiento de infraestructura interna y externa en el control de "Requerimiento acorde", no se evidencia el anexo del correo electrónico enviado, pero si la nota en las acciones "Detalle Solución".

En el control denominado "Requiere aprobación de comité" cuya salida es la aprobación del comité se evidenció lo siguiente:

- El caso referenciado con numero de ID "502 del 16 de mayo de 2023" no cuenta con la relación del formato adjunto "CCE-GTI-FM-16".
- El caso con número de ID "549 del 16 de febrero de 2024" en el formato adjunto relaciona el ID "594" lo que genera incertidumbre al momento de realizar las validaciones correspondientes.
- El caso con numero de ID "546 del 8 de febrero de 2024" en el formato adjunto no se relaciona el ID observado en la plataforma, adicionalmente se evidenció que existen dos versiones del formato adjunto "CCE-GTI-FM-16".

Para el procedimiento Soporte y Mesa de ayuda, en el control nombrado "Es competencia de mesa de ayuda", si no es competencia de mesa de ayuda se debe comunicar a través de correo electrónico esta situación, al realizar el seguimiento no se encontró el correo correspondiente a la anotación de seguimiento, pero si se observa la nota en las acciones, por ejemplo, en los casos 1094610 y 941092.

Así las cosas, no cuenta con documentación que indique como se realiza el cálculo del tiempo con respecto a la disponibilidad 5x8 o 7x24.

| | |
|--------------------|---|
| RIESGO: | Por la deficiente categorización y clasificación de urgencia e impacto el tiempo dedicado a la solución de los tickets no se calcula correctamente y no es posible determinar el cumplimiento de los acuerdos de servicio. |
| EVIDENCIA: | Herramienta de Gestión Administrativa GLPI. |
| SUGERENCIA: | Unificar el portafolio de productos con la herramienta de gestión GLPI en cuanto a la estandarización de las categorías y subcategorías, determinando su obligatoriedad y asegurando que el criterio de aplicación al crear el ticket sea muy objetivo, así mismo para los criterios de urgencia e impacto. |



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CCE-EVI-FM-04

VERSIÓN: 01 DEL 01/07/2021

| SUSCIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO: | |
|--|--|
| DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD: Como Equipo Auditor interno de la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente, nos comprometemos a no divulgar la información conocida durante la preparación de la auditoria, las deficiencias encontradas y nuestro conocimiento acerca de la ubicación física o digital de la información a terceras personas y organizaciones. | |
| FORMULÓ: | Judith Esperanza Gómez Zambrano Jesús Gabriel Montoya Ramos Freddy Sebastián Velandia Sanabria Benigno Corzo García |
| REVISÓ: | Judith Esperanza Gómez Zambrano |
| APROBÓ: | Judith Esperanza Gómez Zambrano |

| CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|------------|----------------|--------------|--|
| VERSION | AJUSTES | FECHA | VERSIÓN ACTUAL | | 01 |
| 01 | Creación y estandarización de formato | 01/07/2021 | Elaboró | Judith Gómez | Asesora Experta con funciones de Control Interno |
| | | | Revisó | Judith Gómez | Asesora Experta con funciones de Control Interno |
| | | | Aprobó | Judith Gómez | Asesora Experta con funciones de Control Interno |



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO