

Evaluación por Dependencias
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Vigencia 2021

**EVALUACION POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Dependencia	Entregable	Programado	Ejecutado	Evidencia	Resumen entregable
<p align="center">Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - OTIC</p>	<p>Estrategia de omnicanalidad para Función Pública diseñada e implementada</p>	<p align="center">1</p>	<p align="center">1</p>	<p>Los soportes de la gestión efectuada por la dependencia acorde con las actividades ejecutadas se evidencian en la(s) ruta(s):</p> <p>\\yaksa\100300TIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\OMNICANALIDAD</p>	<p>La OTIC para la vigencia 2021 acorde con la primera fase de la estrategia de omnicanalidad, la cual tiene por objetivo "Mejorar la experiencia de los grupos de valor, permitiéndoles estar en contacto constante con Función Pública a través de múltiples canales con una experiencia integrada y unificada de atención", desarrolló la integración del canal escrito (Sistema de Gestión documental - ORFEO) - con el CRM (Contrato 239/2021 Controles Empresariales), implementando para ello un servicio web en Orfeo, el cual permite la interoperabilidad de esta herramienta con el Customer Relationship Management - CRM. Permitiendo a través de sus métodos generar radicados, anexar archivos, consultar usuarios y asociar radicados.</p> <p>En este momento esta fase se encuentra en proceso de estabilización del desarrollo implementado, donde con la participación inicial de la Subdirección y la OAP, se creará una estrategia para probar su funcionalidad y para lograr el involucramiento de los servidores de Función Pública para esta vigencia 2022.</p> <p>Revisando las evidencias que soportan la gestión, no se relacionó en el SGI en el reporte de gestión del entregable, la URL donde quedaron los métodos del servicio web, el WSL y la matriz de entrega de las funcionalidades desarrolladas, en la ruta Yaksa especificada (\\yaksa\100300TIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\OMNICANALIDAD). Estos componentes fueron evidenciados en reunión efectuada directamente con el Profesional de la OTIC responsable.</p>

**EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Dependencia	Entregable	Programado	Ejecutado	Evidencia	Resumen entregable
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - OTIC	Fortalecer los servicios de apoyo	1	1	<p>Los soportes de la gestión efectuada por la dependencia acorde con las actividades ejecutadas se evidencian en la(s) ruta(s):</p> <p>\\yaksa\10030OTIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS\INVERSION\CONTRATOS_BIENES_SERVICIOS\</p>	<p>Se efectuó la implementación del módulo de recobro de incapacidades en el sistema Kactus, realizándose el paso a producción y la correspondiente migración de información para la ejecución de pruebas. Entre los soportes de la gestión, se verificaron entre otros los estudios previos firmados con el contratista DIGITALWARE (Contrato 250/2021), con el objeto de "Adquirir el licenciamiento del módulo recobro de incapacidades de KACTUS HCM, servicio de mantenimiento, soporte anual y bolsa de horas para implementación y transferencia de conocimientos.", El plan de trabajo y los soportes de pago del licenciamiento.</p> <p>Revisando las evidencias que soportan la gestión, no se relacionó en el SGI en el reporte de gestión del entregable, el acta de entrega definitiva y recibo a satisfacción del proyecto, generada por el contratista DIGITALWARE en el mes de septiembre de 2021, en la ruta Yaksa especificada (\\Yaksa\10030otic\2021\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS\INVERSION\CONTRATOS_BIENES_SERVICIOS\MODULO_INCAPACIDADES). Este soporte fue evidenciado en reunión efectuada directamente con el Profesional de la OTIC responsable.</p>

**EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Dependencia	Entregable	Programado	Ejecutado	Evidencia	Resumen entregable
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - OTIC	Política de Gobierno Digital fortalecida	100	100	<p>Los soportes de la gestión efectuada por la dependencia acorde con las actividades ejecutadas se evidencian en la(s) ruta(s):</p> <p>\\Yaksa\10030otic\2021\DOCUMENTOS_APOYO\GOBIERNO_DIGITAL\GOBIERNO_DATOS</p>	<p>Se diseñó el Manual de Gobierno de Datos (Seguimiento y Evaluación), versión 1 de diciembre de 2021, con el objetivo de "Establecer e implantar lineamientos y políticas para la administración y gestión de los diferentes componentes de información de la Entidad en el marco de los componentes de arquitectura empresarial de gobierno de datos con el fin de garantizar la calidad y oportunidad de los datos para la toma de decisiones asertivas". Este manual está publicado en el proceso de Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional del Sistema Integrado de Planeación y Gestión - SIGP.</p> <p>Aparte del diseño del manual mencionado, se efectuaron entre otras las siguientes actividades, sobre las cuales se evidenció el correspondiente registro y soporte:</p> <p>En coordinación con la OAP, se efectuó el diagnóstico de la madurez del gobierno de datos, el refinamiento del diccionario de datos maestros y la definición de la matriz de roles y responsabilidades del gobierno de datos.</p> <p>Presentación en el Comité Interno de Gestión de Información Estratégica de los avances de la implementación en los temas de gobierno de datos y Gestión de Datos Maestros - MDM.</p> <p>Diseño de dos procedimientos asociados para identificación de datos maestros y medición de calidad de los datos.</p> <p>Presentación del Plan Estratégico de TI - PETI al nuevo jefe de la Oficina de TIC de la ESAP y a su equipo de trabajo.</p> <p>Se elaboró la primera versión del procedimiento de gestión de problemas, de conformidad con las buenas prácticas de ITIL.</p>

**EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Dependencia	Entregable	Programado	Ejecutado	Evidencia	Resumen entregable
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - OTIC	Red de Servidores Públicos implementada	100	200	<p>Los soportes de la gestión efectuada por la dependencia acorde con las actividades ejecutadas se evidencian en la(s) ruta(s):</p> <p>\\yaksa\10033GPETI\2021\DOCUMENTOS_APOYO\PROYECTO-RED-SERVIDORES-PUBLICOS</p>	<p>Para este entregable, la OTIC desarrolló los requerimientos establecidos para la vigencia 2021, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Virtual para las entidades del Estado Cursos virtuales en plataforma Moodle Implementación del Podcast en la red de servidores Diseño e implementación de la página de Red de Servidores en Liferay Registro de usuarios en la red de servidores públicos. <p>Respecto a la implementación de estos microsítios, se pudo evidenciar que se encuentran en ambiente pre productivo, dispuestos para ser implementados en producción.</p> <p>Se observa una sobre ejecución del entregable del 200%</p>

**EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Dependencia	Entregable	Programado	Ejecutado	Evidencia	Resumen entregable
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - OTIC	Renovación de licencias, soporte y actualización del Software base	10	10	<p>Los soportes de la gestión efectuada por la dependencia acorde con las actividades ejecutadas se evidencian en la(s) ruta(s):</p> <p>\\yaksa\10030OTIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS\INVERSION\198_2021_MEGASOFT\CONTRATO</p> <p>\\yaksa\10030OTIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS\INVERSION\PROACTIVANET</p> <p>\\yaksa\10030OTIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS\INVERSION\LIFERAY</p> <p>\\yaksa\10030OTIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS\INVERSION\CONTRATOS_BIENES_SERVICIOS\CRM\NUEVO CONTRATO\DEFINITIVOS</p> <p>\\yaksa\10030OTIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS\INVERSION\CONTRATOS_BIENES_SERVICIOS\LIFERAY</p> <p>\\yaksa\10030OTIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS\INVERSION\CONTRATOS_BIENES_SERVICIOS\PROACTIVANET</p> <p>\\yaksa\10030OTIC\2021\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS\INVERSION\CONTRATOS_BIENES_SERVICIOS\SW INVENTARIOS\CONTRATO</p>	<p>Con el fin de mantener el debido soporte y actualización del software base , así como el licenciamiento del mismo, la OTIC efectuó la contratación para el siguiente software durante la vigencia:</p> <p>Sistema NEON. Software de inventarios Proactivanet Liferay CRM MS Office Adobe Oracle Software de Antivirus Software Tableau Toad</p> <p>La OCI evidenció el debido soporte contractual por cada herramienta de software.</p>

**EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Dependencia	Entregable	Programado	Ejecutado	Evidencia	Resumen entregable
<p>Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - OTIC</p>	<p>Servicios de información misionales actualizados</p>	<p align="center">6</p>	<p align="center">6</p>	<p>Los soportes de la gestión efectuada por la dependencia acorde con las actividades ejecutadas se evidencian en la(s) ruta(s):</p> <p>\\yaksa\10033GPETI\2021\DOCUMENTOS_APOYO\GESTOR_NORMATIVO</p> <p>\\yaksa\OSI_POA\ngutierrez\Actividades\2021\Gestor_normativo\202108</p> <p>\\yaksa\10030OTIC\2020\DOCUMENTOS_APOYO\CONTRATOS_CONVENIOS\CONVENIOS\SUIT4_AND\</p> <p>\\yaksa\10031GSI\2021\DOCUMENTO_APOYO\FURAG_III\1_CONTRATO\NUEVO_CONTRATO</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/furag</p> <p>\\yaksa\10031GSI\2021\DOCUMENTO_APOYO\SIGEP_II\</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/fdci</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/sircap/</p>	<p>La OTIC durante la vigencia, Actualizó los siguientes sistemas misionales, acorde con el proyecto de inversión 2021:</p> <p>Gestor normativo: se completaron los desarrollos de los módulos de gestión de tematización, además de gestión de campos paramétricos.</p> <p>FURAG: Durante la vigencia 2021 se implementó en producción la nueva versión del sistema FURAG. Se finalizó el proceso de garantía y a partir del mes de diciembre se llevó a cabo el contrato de soporte para esta nueva versión, con la cual se pretende estabilizar la nueva versión del sistema y fortalecer las capacidades técnicas de la entidad para el soporte futuro. (Convenio interadministrativo 306-2021, firmado con la AND - Agencia Nacional Digital).</p> <p>SIGEP II: Con la ayuda del fabricante durante el proceso de garantía se estabilizó el sistema y realizó la migración de las entidades del orden nacional. De igual forma se aumentó la capacidad de infraestructura, lo cual permite un mejor servicio en los flujos donde hay mayor concurrencia de usuarios en el sistema.</p> <p>Aplicativo por la integridad: se implementó en producción este aplicativo, el cual une los procesos de ley 2013 de 2019 y PEP (Personas Expuestas Políticamente). Link: https://www.funcionpublica.gov.co/fdci/</p> <p>SIRCAP (Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz): el sistema como el micrositio se encuentra actualizado y en producción. Link: https://www.funcionpublica.gov.co/sircap/</p> <p>SUIT 4 Fase 2: Se estabilizó la garantía para el sistema, el cual se encuentra en ambiente pre productivo posterior a la finalización de la sexta (6a) prórroga del convenio interadministrativo N° 210-2020 con la AND, el pasado 15 de diciembre.</p>

**EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Dependencia	Entregable	Programado	Ejecutado	Evidencia	Resumen entregable
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - OTIC	Sistemas de Información Interoperando	2	2	<p>Los soportes de la gestión efectuada por la dependencia acorde con las actividades ejecutadas se evidencian en la(s) ruta(s):</p> <p>\\yaksa\10031GSI\2021\TRD\INFORMES</p>	<p>Durante la vigencia de 2021, la OTIC en coordinación con la (AND) como ente articulador de temas de interoperabilidad del estado, llevó a cabo los procesos de interoperabilidad con las entidades de la AND, a través del servicio de carpeta ciudadana y los servicios web de apoyo para autenticación de los servicios ciudadanos digitales. También con Colombia Compra Eficiente - CCE y la Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC con el servicio de entidades por NIT. Para este proceso se siguen los lineamientos del marco de interoperabilidad de MINTIC llevando a cabo la interoperabilidad de estos servicios a través del servidor X-ROAD.</p> <p>De otro lado, se mantuvo el intercambio de información en el SIGEP con otras entidades siguiendo los lineamientos de interoperabilidad establecido por MINTIC, resaltando entre otros los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Publicación del servicio de Consulta de Hoja de vida en el Espacio del portal Gov.CO de Carpeta Ciudadana Digital. Certificación de los servicios con el Lenguaje Común de Información. Para el Sistema SUI 4 se desarrolló el servicio web que expone la información de trámites y la integración con el servicio de autenticación de los servicios ciudadanos digitales. Construcción del servicio de información básica de entidades por NIT <p>En el marco del acuerdo de intercambio de información con la Contraloría General de la República – CGR, se dispuso a través del protocolo SFTP (Secure File Transfer Protocol) semanalmente la información de altas de servidores y contratistas del SIGEP.</p>

OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Avance Riesgos

La OTIC para la vigencia 2021 contó con 5 riesgos establecidos, todos en estado aprobado. Sobre estos riesgos se registró un total de 13 controles para mitigarlos.

Se presentó durante la vigencia materialización del riesgo: "Posibilidad de pérdida reputacional por quejas de grupos de valor y/o sanciones de entes de control debido a pérdida de Integridad (modificación no autorizada) de la información o configuración de los servicios gestionados por la OTIC causados por posible ataque informático, falla eléctrica, errores de configuración, error humano en la aplicación de procedimientos, falla tecnológica, vulnerabilidades conocidos o desconocidos en el software y hardware". Este Riesgo "se ha materializado dos veces el mismo mes primero porque las encuestas pueden ser diligenciadas por robots de software y el 26 de agosto por ataque informático al sitio web EVA mediante modificación no autorizada y se cargo un archivo con propaganda contra el gobierno nacional e igualmente se divulgo vía Twitter el ataque" (Fuente: Estado reporte de riesgos cierre vigencia 2021, suministrado por la Oficina Asesora de Planeación).

Avance Indicadores

Respecto a la gestión de indicadores de la dependencia para la vigencia 2021, se efectuó el monitoreo al avance de las actividades, a través de la medición de los siguientes indicadores:

"Atención oportuna de incidencias y peticiones nivel especializado", el cual está compuesto de la siguiente manera:

Periodicidad: mensual

Variable: Atencion_nivel_especializado

Meta: 100%

Cumplimiento: la meta arrojó en promedio para la vigencia el 91,6% de cumplimiento, solo se pudo cumplir al 100% en los meses de enero, febrero, octubre y diciembre.

Plan de Mejoramiento

81 hallazgos registrados en el plan, cuya responsabilidad es directa de la dependencia, los cuales presentan la siguiente segregación por estado de hallazgo:

ESTADO HALLAZGO	ESTADO PLAN	CANTIDAD HALLAZGOS
ABIERTO NOTIFICADO		1
ANULADO		11
CIERRE CON EFICACIA	CIERRE CON EFICACIA	1
	CIERRE CON EFICACIA NOTIFICADO	57
EN EJECUCION CON RETRASO	APROBADO NOTIFICADO	2
PARA CIERRE	ASIGNADO NOTIFICADO	2
RECHAZADO		7
TOTAL		81

Fuente: Reporte SGI - Avance Plan Mejoramiento -Corte 14-01-2022

OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Avance Riesgos

Por otra parte, para el riesgo "Posibilidad de pérdida reputacional por aumento de peticiones de servicio o imposibilidad para prestar el servicio en la capacidad comprometida debido a la gestión inadecuada de los servicios requeridos por la entidad (concentración de conocimiento, retraso en las entregas de proyectos de software, heterogeneidad en el desarrollo de software, falta de formalización de las metodologías de desarrollo de software).", no se evidencia el reporte de la acción preventiva del mes de noviembre 2021 (Fuente: Sabana acciones-riesgos SGI vigencia 2021, proceso Tecnologías de la Información, corte 14-02-2022).

Avance Indicadores

"Disponibilidad de los servidores", el cual está compuesto de la siguiente manera:

Periodicidad: mensual
Variable: Horas_servicio_disponible
Meta: 100
Cumplimiento: 100%

Plan de Mejoramiento

53 hallazgos registrados en el plan, cuya responsabilidad es transversal con otras dependencias, los cuales presentan la siguiente segregación por estado de hallazgo:

ESTADO HALLAZGO	ESTADO PLAN	CANTIDAD HALLAZGOS
ANULADO		1
CIERRE CON EFICACIA	CIERRE CON EFICACIA	1
	CIERRE CON EFICACIA NOTIFICADO	17
EN EJECUCION CON RETRASO	APROBADO NOTIFICADO	8
	TERMINADO NOTIFICADO	1
EN EJECUCION SIN RETRASO	APROBADO NOTIFICADO	2
PARA CIERRE	ASIGNADO NOTIFICADO	5
	CIERRE SIN EFICACIA NOTIFICADO	1
	NO PROCEDE CIERRE NOTIFICADO	8
	PARA CIERRE NOTIFICADO	8
PENDIENTE DE CIERRE POR PARTE DEL ENTE DE CONTROL	PENDIENTE DE CIERRE POR PARTE DEL ENTE DE CONTROL	1
TOTAL		53

Fuente: Reporte SGI - Avance Plan Mejoramiento -Corte 14-01-2022

La Oficina de Control Interno de acuerdo con la planeación para esta vigencia, hará el respectivo seguimiento al cierre definitivo de los hallazgos, que a la fecha no se han podido cerrar con eficacia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Planeación Institucional

A nivel general la Oficina de Control Interno pudo evidenciar el cumplimiento de las metas propuestas en los entregables de la planeación institucional, al igual que el oportuno registro de sus avances en el aplicativo SGI.

Se sugiere continuar la dinámica de coordinación, gestión y autocontrol implementada para la ejecución de los entregables y metas propuestas para futuras vigencias.

Respecto al entregable "Red de Servidores Públicos implementada", nos permitimos recomendar lo siguiente:

En coordinación con la Oficina Asesora de Planeación (OAP) efectuar el ajuste de la variable META_EJECUTADA, en la sábana de entregables, la cual registra una sobre ejecución del 200% sobre el 100% que se había programado. Este inconveniente según lo aseverado por la OAP, ya está siendo ajustado en el SGI, para evitar la inconsistencia de la variable a futuro.

Dar continuidad al proceso de implementación en ambiente productivo de todos los micrositos que hacen parte del entregable y que fueron desarrollados durante la vigencia.

Finalmente, con el fin de mantener la trazabilidad de los soportes a la gestión efectuada en los entregables: "Estrategia de omnicanalidad para Función Pública diseñada e implementada" y "Fortalecer los servicios de apoyo", se recomienda relacionar en la ruta respectiva del servidor de carpetas compartidas YAKSA, los soportes mencionados en la matriz de seguimiento de este documento.

Riesgos

Se recomienda el oportuno registro de los controles y acciones en el SGI con el fin de fortalecer la gestión y mitigar la materialización de los riesgos. Caso específico la ausencia del reporte del mes de noviembre 2021 evidenciado con el riesgo "Posibilidad de pérdida reputacional por aumento de peticiones de servicio o imposibilidad para prestar el servicio en la capacidad comprometida debido a la gestión inadecuada de los servicios requeridos por la entidad (concentración de conocimiento, retraso en las entregas de proyectos de software, heterogeneidad en el desarrollo de software, falta de formalización de las metodologías de desarrollo de software)."

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Indicadores

Para los próximos ejercicios de planeación, se recomienda revisar la metodología para definir las metas de los indicadores en el SGI, específicamente para el indicador “Atención oportuna de incidencias y peticiones nivel especializado”, en el cual como lo pudo evidenciar la Oficina de Control Interno, solo se pudo cumplir la meta establecida en los meses de enero, febrero, octubre y diciembre de la vigencia 2021. Esta misma recomendación se había mencionado en el informe de evaluación por dependencias de la vigencia 2020.

Plan de Mejoramiento

Es importante dar prioridad a los hallazgos en estado "Ejecución con Retraso" del plan de mejoramiento, especificados en la columna "Estado plan de mejoramiento", con el fin de garantizar de manera oportuna la mejora continúa del proceso.

Por otro lado, ante la materialización del riesgo: "Posibilidad de pérdida reputacional por quejas de grupos de valor y/o sanciones de entes de control debido a pérdida de Integridad (modificación no autorizada) de la información o configuración de los servicios gestionados por la OTIC causados por posible ataque informático, falla eléctrica, errores de configuración, error humano en la aplicación de procedimientos, falla tecnológica, vulnerabilidades conocidos o desconocidos en el software y hardware", es importante incluir el hallazgo en el plan de mejoramiento del proceso de Tecnologías de la Información, con el fin de Identificar las causas que provocaron la materialización del riesgo y proponer las acciones de mejora respectivas a ser aplicadas para minimizarlo.