



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Informe de seguimiento herramienta CiRM (Citizen Relationship Management)

Diciembre  
2021

Oficina de  
Control Interno

## Informe Ejecutivo

### 1. Objetivo:

Evaluar por parte de la Oficina de Control Interno el estado actual de implementación técnica/operativa de la herramienta CiRM (Citizen Relationship Management), acorde con los términos establecidos en la contratación suscrita con el proveedor de la herramienta.

### 2. Alcance:

- ✓ Estado de implementación y usabilidad de la herramienta fases 1, 2 y 3
- ✓ Seguimiento técnico-operativo a las obligaciones contenidas en el contrato 203/2020, firmado entre el 25 de junio de 2020 y el 29 de junio de 2021
- ✓ Licenciamiento adquirido
- ✓ Control de la bolsa de horas adquirida
- ✓ Controles de supervisión del contrato
- ✓ Estrategia de uso y apropiación de la herramienta (Capacitación/ Gestión del cambio)
- ✓ Administración de usuarios de la herramienta
- ✓ Plan de continuidad de operación
- ✓ Reporte de incidencias y cumplimiento de ANS

### 3. Resultados de la verificación

Acorde con el levantamiento de la información efectuado a nivel de la supervisión del proyecto, así como con el líder funcional y las dependencias usuarias de las fases 1 y 2 (Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y la Dirección de Desarrollo Organizacional), se presentaron los siguientes resultados:

#### 3.1. Estado de implementación y usabilidad de la herramienta

##### Fase 1

Antecedentes: La fase 1 del proyecto fue implementada en el año 2017, la cual tuvo por objeto la implementación del módulo de Servicio al Ciudadano. La operación estaba enfocada al registro de todas las interacciones con los ciudadanos y funcionarios públicos que transmiten una pregunta o petición a Función Pública vía telefónica, chat, correo, o de manera presencial y que son de la competencia la oficina de Servicio al Ciudadano. Esta oficina se encarga de dar respuesta a solicitudes de trámite rápido, para lo cual cuenta con el conocimiento para dar respuestas ágiles. Este módulo trabaja con licencias de Customer Service y el módulo opera bajo el modelo de casos de atención.

Situación actual: Si bien el módulo fue entregado acorde con las especificaciones contractuales, el servicio de chat que estaba interoperando automáticamente hasta finales de la vigencia pasada, presenta actualmente problemas, dejando de funcionar desde principios del año en curso. Según lo indagado con el supervisor del contrato, este inconveniente está en etapa de revisión por parte de Función Pública. Además, hay una serie de reportes que fueron parte de la entrega y que aún no han sido utilizados.

El sentir del área usuaria es que el CiRM debe ir más allá del solo registro de información, debería tener una expansión mucho mayor respecto a información analítica para toma de decisiones.

## Fase 2

Antecedentes: En septiembre de 2019 se realizó la contratación del módulo de Estrategia Territorial. Este está enfocado en servicios por oferta, donde Función Pública identifica entidades prioritarias para su fortalecimiento y crea planes de gestión (PGTs) de asesoría en diferentes temas, según las necesidades de cada entidad. Este módulo requirió de desarrollos para personalizarlo a las necesidades de Función Pública, tales como inclusión y parametrización de sub temas, hitos dentro de cada sub tema, medición de hitos, programación (fechas, horas y alarmas) de asesorías, entre otros.

El módulo fue entregado en marzo de 2020. En el mes siguiente se hicieron pruebas, se notificaron mejoras y ajustes al proveedor y se capacitó al equipo de la Estrategia Territorial central y a los líderes territoriales. Así mismo, en mayo, junio y julio de 2020 se capacitó a todos los expertos temáticos que brindan asesorías a las diferentes entidades de nación y territorio. En el mes de noviembre de 2020, se entregó el desarrollo de reportes en Power BI, y se capacitó al equipo de DDO y OTIC en cómo crear dichos reportes con esta herramienta.

Situación Actual: A pesar que el registro de la información de la estrategia se está llevando a cabo por la dependencia funcional (Dirección de Desarrollo Organizacional - DDO) desde el año pasado, hay algunos issues pendientes de la fase inicial, debido a que la operativa del sistema aún presenta deficiencias en la calidad de los datos que genera (Se está presentando un alto grado de información duplicada), lo que lleva a lugar a una serie de reprocesos para el tratamiento de la información.

De otro lado, la herramienta no permite tener una serie de filtros automáticos requeridos para el análisis de la información. Según lo aducido por el área funcional, si bien el Contratista ha ido atendiendo estos requerimientos, el apoyo ha sido bastante lento en el avance de la solución.

También, se han presentado requerimientos nuevos y necesarios en pro de mejorar la gestión que se efectúa sobre la información manejada por la DDO y eliminar el alto volumen de ajustes manuales que se deben efectuar hoy en día. Por ende se haría necesario contratar nuevas horas para su parametrización y desarrollo.

El resumen de los issues mencionados y que se encuentran pendientes, se muestran en el siguiente cuadro:

No.	Desarrollo	Detalle	TIPO	Estado
1	Reportes de Eventos Masivos	Los informes que arroja el sistema no permiten detallar los temas, entidades y talleristas que hicieron parte de los eventos masivos registrados. Se debe solicitar a Controles Empresariales la construcción de este reporte.	ADICIONAL	Pendiente
2	Actualización de porcentajes de avances en subtemas PGT	Es necesario que se recalculen los avances porcentuales en los temas suscritos. El CIRM está mostrando valores inconsistentes superiores al 100%.	GARANTÍA	Se solucionó el cálculo a excepción de un caso que queda pendiente (Yondó - Antioquia)

No.	Desarrollo	Detalle	TIPO	Estado
3	Adición de campos Departamento y Municipio a las vistas de Reservas	Se identifica una dificultad al generar reportes rápidos de reservas ya que las vistas asociadas no permiten incluir los campos de "Departamento" y "Municipio" razón por la cual los líderes territoriales no pueden filtrar información de acuerdo con la ubicación de las entidades asesoradas.	ADICIONAL	Pendiente
4	Configurar campo de entidad PGT-Subtema de "Razón para el estado"	Se debe solicitar a Controles Empresariales que una vez se completan todos los hitos de un subtema automáticamente se debe cambiar el campo "Razón para el estado" a "Completado".	GARANTÍA	Pendiente
5	Actualización estados de hitos a "Cancelado" con el fin de evitar nuevas programaciones	Se debe solicitar a Controles Empresariales que una vez se cancele un subtema dentro de un PGT, se actualicen en cascada la "razón para el estado" de los hitos a "Cancelado" con el fin de que no se permitan programaciones sobre el tema.	GARANTÍA	Solucionado para los casos nuevos, pendiente la actualización retroactiva
6	Impedir seleccionar PAI de años anteriores cuando se creen PGT	Se ha detectado que el sistema permite la creación de PGT con PAI de años anteriores. Se solicita inhabilitar esta posibilidad.	ADICIONAL	Pendiente
7	Solicitud de eliminación de PGT huérfanos	A raíz de unas pruebas que se hicieron al inicio del ingreso de PGT en el sistema CIRM quedaron cuatro (4) registros que están huérfanos y que el sistema no permite su eliminación.	GARANTÍA	Pendiente. Controles empresariales manifiesta que su solución corresponde a la mesa de ayuda de Microsoft
8	Control de asesorías que impida registros antes de la fecha programada	Se han dado casos en el que los expertos temáticos registran de forma anticipada sus asesorías programadas para fechas posteriores. Es importante incluir controles que impidan que esta situación se presente.	ADICIONAL	Pendiente
9	Control de hitos para que se condicione la programación y ejecución de asesorías a aquellos que previamente hayan cumplido otro u otros hitos.	Es necesario condicionar la programación y ejecución de asesorías a prerrequisitos de cumplimiento de hitos anteriores. Es decir, permitir configurar un orden específico de realización de asesorías.	ADICIONAL	Pendiente de establecer las reglas de negocio para evaluar las horas necesarias para su desarrollo
10	Instancia de pruebas y capacitaciones	Para lograr realizar capacitaciones a los servidores y contratistas que utilicen la herramienta y para realizar las pruebas funcionales de los desarrollos contratados, es necesario contar con una instancia de pruebas en condiciones similares a la de producción.	ADICIONAL	Pendiente de discutir su viabilidad
11	Gestión documental	Incorporar a la herramienta CIRM-Gestión Territorial la opción de cargar evidencias documentales de PGT y asesorías, en las que se pueda controlar la calidad y completitud de los mismos.	ADICIONAL	Pendiente de discutir su viabilidad

No.	Desarrollo	Detalle	TIPO	Estado
12	Costos de desplazamientos	Creación del módulo de costos en el que puedan identificar los gastos en que incurre Función Pública para garantizar con el desplazamiento de servidores y contratistas a brindar las asesorías a entes territoriales.	ADICIONAL	Pendiente de discutir su viabilidad

Fuente: Información suministrada por Gabriel Hernán Molano, Contratista-DDO el 26 de noviembre de 2021

Finalmente, debido al incremento en la contratación de nuevos líderes territoriales, se ha presentado un problema de escasas licencias para este tipo de rol, se mantienen las mismas quince (15) licencias “Dynamics 365 Sales Enterprise Edition” para los líderes territoriales, que se encargan de la creación y gestión de los PGT en las Entidades.

### Fase 3:

Antecedentes: esta fase tiene como fin, desarrollar los flujos de validación y aprobación necesarios para el proceso de respuesta a peticiones, que llegan a la entidad por parte de los grupos de valor. Uno de los hitos de este proceso, es la integración de la herramienta de Gestión documental ORFEO con el CiRM. El objetivo es que todas las peticiones y solicitudes que entran a Función Pública, lleguen al CiRM, se gestione la respuesta y se envíe al grupo de valor que la requirió. La mayoría de estas peticiones son de funcionarios públicos o contratistas que tienen preguntas relacionadas con el empleo público, inhabilidades (para cargos de elección) y situaciones administrativas. También llegan peticiones de entidades y ciudadanos. Todo debe quedar registrado en la herramienta.

Situación actual: Esta implementación está aún pendiente de entrega dentro de los plazos especificados. Se efectuó una segunda adición al contrato actual, requiriendo en ella de horas adicionales para parametrización y ajustes, debido a que para la integración esperada con el gestor documental ORFEO y para poder brindar una mejor experiencia de cara a los grupos de valor, y a los usuarios internos de Función Pública, es necesario ampliar el esquema inicial de integraciones previstas, así como una ampliación en cuanto a la implementación de un portal de entrada para las PQRS, que facilitará la gestión de los grupos de valor. Sobre esta adición se han solicitado por parte del contratista cuatro (4) prorrogas, siendo la última programada para el 17 diciembre del presente año.

## 3.2 Seguimiento técnico-operativo a las obligaciones contenidas en el contrato 203/2020

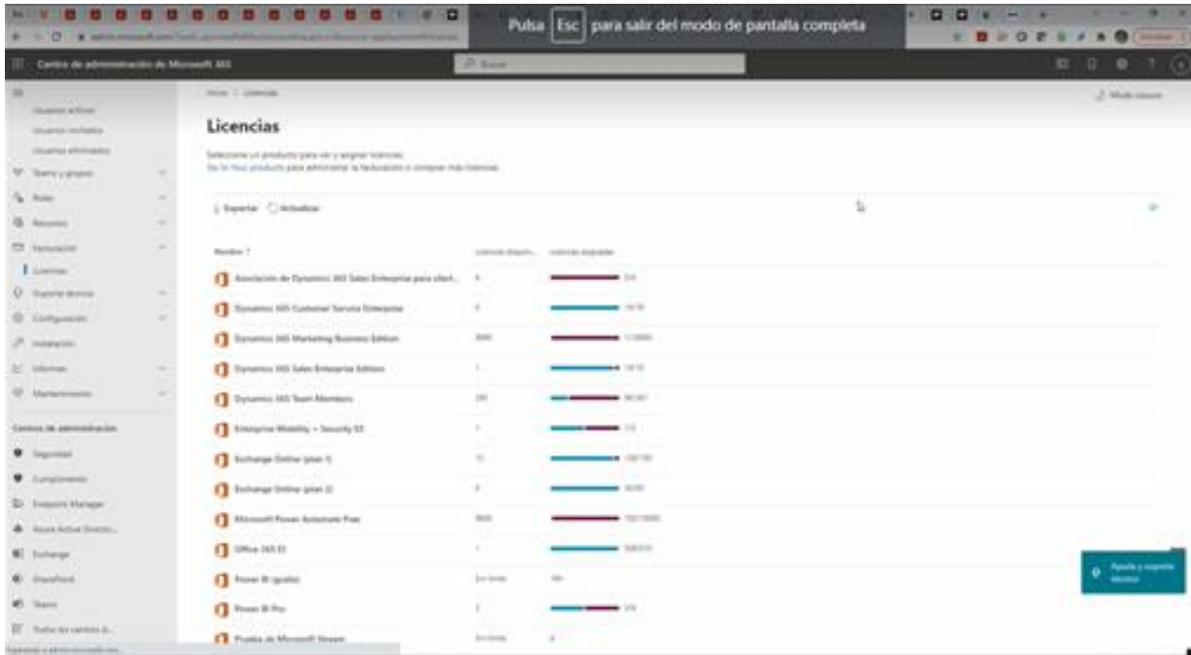
### 3.2.1 Licenciamiento adquirido

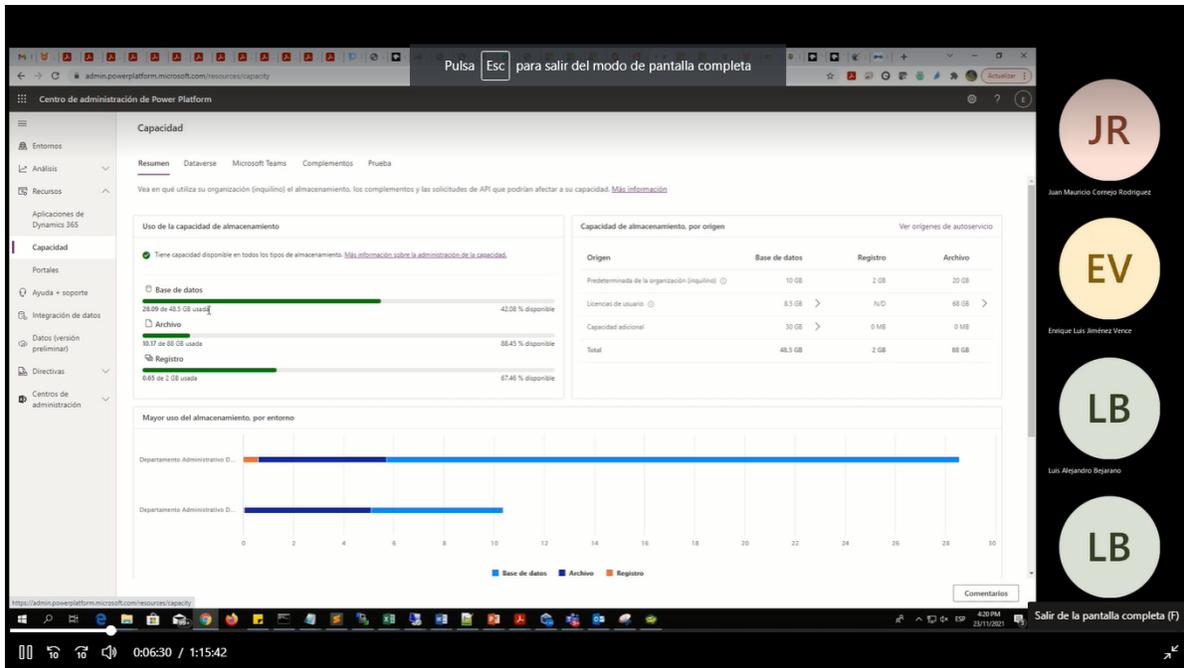
Mediante el dashboard o suite de administración de Microsoft 365 Powerplatform, se pudieron evidenciar las licencias adquiridas actualmente por Función Pública y soportadas en el contrato 203/2020 y 239/2021, así:

- ✓ Cuatro (4) licencias “Customer Engagement” que permiten la administración, parametrización y ajustes de la plataforma del CiRM.
- ✓ Quince (15) licencias “Customer service” para el equipo de Servicio al Ciudadano, con el fin de dar continuidad al registro de la información para la interacción entre los grupos de valor y Función Pública.

- ✓ Dieciséis (16) licencias “Sales” para los líderes territoriales, que se encargan de la creación y gestión de los PGT en las Entidades.
- ✓ Cien (100) licencias “Team member” para los profesionales temáticos y los Coordinadores de Análisis y Gestión de las áreas misionales.
- ✓ Seis (6) licencias de Power BI Pro para la elaboración y publicación de informes especializados.

A continuación, se puede evidenciar la pantalla generada por el Powerplatform, dónde se puede ver cada licencia, la cantidad adquirida y las asignadas, así como la capacidad contratada de los 30 GB para la base de datos:





### 3.2.2 Control de las bolsas de horas adquiridas

Se efectuó una verificación de los controles aplicados para el consumo de la bolsa de horas contratada para el contrato 203/2020, correspondientes a 742 horas del contrato origen y 750 horas de la adición 2 del mismo, la cual arrojó el siguiente resultado:

En la ruta del servidor de archivos yaksa: Calidad\_OSI/Proyectos 2021/CIRM/2021/Contrato COEM, Administrada por el supervisor anterior, se evidencia un control en Excel para las horas del contrato inicial, donde estaban los requerimientos para el desarrollo de la fase 3 y la estimación de horas de cada uno para esta fase y su correspondiente priorización acorde con las horas contratadas, excluyendo obviamente actividades que no podían ser efectuadas dentro del contrato.

Para la bolsa de horas contratada en la adición 2, no se evidenciaron controles al respecto.

### 3.2.3 Controles de supervisión y seguimiento del contrato por parte de Función Pública

**Asignación Supervisor:** Se evidencia en el expediente del contrato 203/2020, el debido correo de nombramiento del supervisor actual, con fecha 5 de octubre de 2021.

**Informes de supervisión:** En el expediente actual (Fecha de consulta 17 de noviembre de 2021), se evidencian tres (3) informes de supervisión así:

- Página 105, informe de supervisión donde se especifica el suministro de las licencias solicitadas en la orden de compra por parte del contratista, la ejecución general de las setecientos cuarenta y dos (742) horas de parametrización de la bolsa de horas contratadas y el cumplimiento de los ANS. Este informe, no posee fecha de presentación y detalle del consumo de horas contratado.

- Página 117, informe de supervisión para el periodo del 10 de diciembre de 2020 al 3 de enero de 2021, en él se especifica el suministro de las licencias solicitadas en la orden de compra por parte del contratista, la ejecución general de las setecientas cuarenta y dos (742) horas de parametrización de la bolsa de horas contratadas y el cumplimiento de los ANS. Este informe no presenta el detalle del consumo de la bolsa de horas contratada.
- Página 147, informe de supervisión donde se especifica en detalle el consumo de las setecientas cuarenta y dos (742) horas de parametrización de la bolsa de horas contratadas, segregando la asignación de doscientas setenta y cuatro (274) horas para homologación de ambientes y establecimiento de reportes para temas asociados con los informes de gestión territorial, y la asignación de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) horas para realizar ajustes en los módulos de gestión territorial, ajustes a los perfiles de usuarios y capacitación sobre las nuevas funcionalidades, así como de los reportes y el diseño funcional para la integración del CiRM con ORFEO, entre otras. Este informe, no posee fecha de presentación.

En lo corrido de los dieciocho (18) meses que lleva la ejecución del contrato, se han presentado estos tres informes.

También se evidencian algunos correos cruzados entre el contratista y Función pública, respecto al desarrollo del proyecto y al control de horas establecido, los cuales fueron allegados por el Supervisor del contrato. Estos correos no se evidencian en la carpeta de seguimiento del proyecto, contenida en el servidor de carpetas compartidas Yaksa.

Es importante anotar que en el expediente del contrato 203/2020, no se observó el acta de entrega del supervisor saliente al actual.

Informes del Contratista: El Contratista realiza periódicamente presentaciones del estado de avance del proyecto. Para la vigencia 2021 en la ruta Yaksa/Calidad\_OSI/Proyectos 2021/ CiRM/2021/Contrato COEM/Seguimiento, se pueden evidenciar las presentaciones mencionadas entre Diciembre 2020 y septiembre de 2021. Cabe mencionar que las presentaciones de diciembre de 2020 vienen en formato de acta de proyecto, las demás son presentaciones en PowerPoint, donde se presenta por parte del contratista el estado de avance del proyecto de acuerdo a las entregas pactadas, el grado de cumplimiento del plan de actividades, el seguimiento a la matriz de riesgos del proyecto y temas adicionales.

Para la vigencia 2020 no se evidencian las respectivas actas o presentaciones.

### **3.3 Estrategia de uso y apropiación de la herramienta (Gestión del cambio)**

Este dominio, permite definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión TI que requiere la institución para implementar la Arquitectura TI. Uno de sus ámbitos es la gestión del cambio, la cual busca preparar a la Entidad para abordar y adaptarse al cambio, y gestionar los efectos generados por éste.

En el estudio de mercado presentado por el contratista para la INTEGRACIÓN DEL GESTOR DOCUMENTAL ORFEO A DYNAMICS 365, se estableció dentro de los requerimientos detallados el "Realizar en conjunto con Función Pública, el proceso de gestión del cambio a los Servidores designados para el uso del CiRM", ofreciendo ochenta

(80) horas para acompañamiento en dicha gestión. Así mismo, en el RFI (Request for Information), dentro de las consideraciones importantes a tener en cuenta, se estableció este mismo tema: "Destinar un número de horas para el proceso de gestión del cambio a los servidores designados para el uso del CiRM". No obstante, al interior del proyecto se determinó no adelantar esta actividad, y se decidió adherirla al plan estratégico de gestión del cambio CiRM / ORFEO, adelantado en este momento por la OTIC, el cual tiene como objetivo "Establecer una propuesta metodológica, con prácticas concretas, que oriente la estrategia de gestión del cambio por implementarse en Función Pública, con el propósito de favorecer el uso y apropiación del Sistema de Información CiRM, y que a su vez propende por la instalación de una cultura digital en la Entidad", este plan se encuentra en versión preliminar, y contiene la metodología propuesta y su plan de implementación (Actividad, descripción y Stakeholder).

La versión preliminar mencionada fue presentada el 6 de octubre del presente año, donde se socializó al líder funcional (Subdirección) y a la OTIC. A la fecha de hoy no ha pasado a otras instancias.

### 3.4 Administración de usuarios de la herramienta

El CiRM maneja los siguientes Roles de usuario:

Rol	Responsable
Administración técnica	Profesional OTIC
Administración Estrategia territorial	Profesional DDO
Servicio al Ciudadano	Profesional Servicio al Ciudadano
Estrategia territorial	Líder territorial y Experto temático

*Fuente: Consulta a través de Powerplatform*

Estos Roles fueron evidenciados en la suite de administración del CiRM. Por cada Rol existente se tiene una serie de entidades o tablas a las que se puede o no tener acceso, estos privilegios son totalmente parametrizables (Ver cuadro siguiente, con el ejemplo para el rol asignado al Experto temático). Además, un mismo usuario puede tener varios roles.

**Rol de seguridad: DAFP - Experto Temático**

Detalles | Registros principales | Marketing | Ventas | Servicio | Administración de empresas | Administración de servicios | Personalización | Entidades que faltan | Flujos de proceso de negocio | Entidades personalizadas

Tabla	Crear	Leer	Escribir	Eliminar	Añadir	Añadir a	Asignar	Compartir
Cambiar contraseña del contacto de un portal	<input type="radio"/>							
SP PAI	<input type="radio"/>							
SP PAT	<input type="radio"/>							
Proceso expirado	<input checked="" type="radio"/>							
Proceso de venta de cliente potencial a oportunidad	<input checked="" type="radio"/>							
Proceso de negocio de pedido de compra	<input checked="" type="radio"/>							
CFS - Flujo de proceso de alerta de IoT	<input type="radio"/>							
Fases del proyecto	<input type="radio"/>							
Caso para proceso de negocio de orden de trabajo	<input checked="" type="radio"/>							
Procesos de negocio de acuerdo	<input checked="" type="radio"/>							
Proceso de negocio de orden de trabajo	<input checked="" type="radio"/>							
Proceso de factura	<input type="radio"/>							
Proceso de alerta de IoT a caso	<input type="radio"/>							
proceso de adquisición de dispositivos	<input type="radio"/>							
Proceso nuevo	<input checked="" type="radio"/>							
Proceso de venta de la oportunidad	<input checked="" type="radio"/>							
Proceso de teléfono a caso	<input checked="" type="radio"/>							
Proceso de traducción	<input checked="" type="radio"/>							

Fuente: Pantalla Administración CIRM2 DYNAMICS

El procedimiento de creación de usuarios, se ciñe al establecido en la “Guía de Administración Cuentas de Usuario” del proceso de Tecnologías de la Información, donde previa solicitud del Jefe del área al Grupo de Gestión Humana, este solicita mediante la plantilla respectiva la novedad al administrador de usuarios del CiRM. Dicho usuario va autenticado directamente contra el Directorio Activo, donde es previamente configurado.

Finalmente, al intentar verificar la totalidad de los usuarios existentes matriculados en el sistema, no fue posible hacerlo, por cuanto el sistema no permite generar un reporte de los usuarios por rol o por licencia.

### 3.5 Plan de continuidad de operación

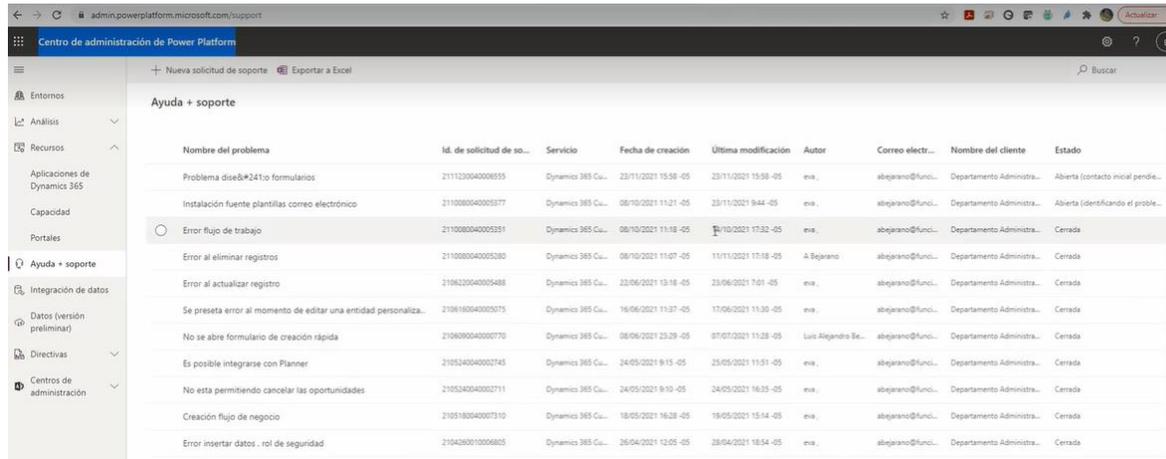
Antecedentes: La base de datos del CiRM (Registros), está ubicada en la nube de servicios de la herramienta soportada por Microsoft, mientras que los documentos soporte de dicho registro se encuentra en el sistema de gestión documental Orfeo, residente en el Datacenter interno de Función Pública.

La continuidad de la operación para el CiRM en la nube, está soportada por las certificaciones de seguridad propias de Microsoft, que de acuerdo al nivel de aseguramiento establece el cumplimiento de una serie de criterios de seguridad y continuidad del negocio que salvaguarda la información hospedada en sus sistemas (Registro).

Para el caso de la información de soportes documentales residente en Orfeo, se evidencia para este sistema su correspondiente plan de recuperación de desastres (DRP), el cual está debidamente actualizado y probado al interior de Función Pública. No obstante, se debe tener en cuenta que actualmente las copias de respaldo de la información se mantienen en sitio (Datacenter interno).

### 3.6 Reporte de incidencias y cumplimiento de ANS

Con respecto al registro de incidencias propias de la herramienta con Microsoft, este se efectúa a través del centro de administración PowerPlatform (Ver siguiente imagen), donde se manejan tres (3) tipos de niveles de criticidad para ser asignados según sea el caso, y se controla a su vez los tiempos de cumplimiento propios de los ANS.



Nombre del problema	Id. de solicitud de so...	Servicio	Fecha de creación	Última modificación	Autor	Correo electr...	Nombre del cliente	Estado
Problema dise&#241;o formularios	211123004000855	Dynamics 365 Cu...	23/11/2021 15:58 -05	23/11/2021 15:58 -05	eva...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Abierta (contacto inicial pendie...
Instalación fuente plantillas correo electrónico	211008004000377	Dynamics 365 Cu...	08/10/2021 11:21 -05	23/11/2021 9:44 -05	eva...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Abierta (identificando el proble...
Error flujo de trabajo	2110080040005231	Dynamics 365 Cu...	08/10/2021 11:18 -05	11/10/2021 17:32 -05	eva...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Cerrada
Error al eliminar registros	2110080040005280	Dynamics 365 Cu...	08/10/2021 11:07 -05	11/11/2021 17:18 -05	A Bejano	albejano@funci...	Departamento Administra...	Cerrada
Error al actualizar registro	2106220040005488	Dynamics 365 Cu...	22/06/2021 13:18 -05	23/06/2021 7:01 -05	eva...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Cerrada
Se preseta error al momento de editar una entidad personaliza...	2108180040003075	Dynamics 365 Cu...	16/06/2021 11:37 -05	17/06/2021 11:38 -05	eva...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Cerrada
No se abre formulario de creación rápida	2106090040000770	Dynamics 365 Cu...	08/06/2021 23:28 -05	07/07/2021 11:28 -05	Luis Alejandro Be...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Cerrada
Es posible integrarse con Planner	2105340040002745	Dynamics 365 Cu...	24/05/2021 9:13 -05	25/05/2021 11:51 -05	eva...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Cerrada
No esta permitiendo cancelar las oportunidades	2105340040002711	Dynamics 365 Cu...	24/05/2021 9:10 -05	24/05/2021 16:25 -05	eva...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Cerrada
Creación flujo de negocio	2105180040007310	Dynamics 365 Cu...	18/05/2021 16:28 -05	18/05/2021 15:14 -05	eva...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Cerrada
Error insertar datos ...rol de seguridad	2104260010006805	Dynamics 365 Cu...	26/04/2021 12:05 -05	28/04/2021 18:54 -05	eva...	albejano@funci...	Departamento Administra...	Cerrada

Fuente: Consulta incidencias MS Dynamics 365 CIRM a través de PowerPlatform (23-11-2021)

Por otro lado, con relación al reporte de incidencias de la bolsa de horas con el contratista, en los informes de supervisión se aduce que el contratista cumple con los Acuerdos de niveles de servicios (ANS) establecidos en el Instrumento de Agregación por Demanda de Software por catálogo CCE-116-IAD-2020. Sin embargo, al verificar los soportes de esta gestión, no se pudieron evidenciar los controles por parte de la supervisión del contrato que sustenten lo afirmado.

## 4 Conclusiones

- Respecto al grado en que el CiRM puede ser utilizado por usuarios específicos para conseguir las metas programadas con efectividad, eficiencia y satisfacción dado un contexto específico de uso (Usabilidad), se evidenciaron algunas debilidades de operación de los módulos de servicio al ciudadano (Fase 1) y estrategia territorial (Fase 2), que obedecen principalmente a los siguientes factores:
  - Incidencias propias de lo entregado en las fases iniciales
  - No uso de algunos reportes entregados en la fase 1
  - Presentación de nuevos requerimientos necesarios para mejorar la gestión
  - Soporte ralentizado de la atención de issues por parte del contratista
  - Deficiencia de licencias para líderes territoriales (Fase 2)

Estas causas hacen que las dependencias usuarias, vean a la herramienta como un sistema de solo registro y no de integridad analítica de datos e inteligencia de negocio, propio de la interoperabilidad del CIRM con el entorno sistémico de la Entidad.

Por lo anterior, se debe efectuar un análisis a fondo de los temas pendientes de las fases 1 y 2, por cuanto no permiten llegar al performance técnico operativo para lo cual fue adquirido el CiRM, y establecer la estrategia necesaria para completar la funcionalidad requerida por el usuario, incrementando el grado de gestión y usabilidad de la herramienta, a medida que se va evolucionando en su implementación.

Finalmente, se debe tener en cuenta a futuro, el fortalecer el establecimiento de casos de uso para que sean más claros y concisos en las especificaciones iniciales, a la hora de adquirir nuevos productos.

- Con relación al control establecido para el consumo de las bolsas de horas contratadas en el marco del contrato 203/2020, es importante mantener los debidos soportes para la adición 2 del contrato, los cuales no pudieron ser evidenciados. De otro lado, se debe relacionar en todos los informes de supervisión, el detalle del consumo de horas acorde con cada entregable pactado.
- Los informes de supervisión deben tener siempre registrada su fecha de presentación.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Supervisión Proceso de Gestión de Recursos – Subproceso de Gestión Contractual versión 01 - enero 2021, el cual en su numeral 6.2. Informe por cambio de supervisión, establece “Cuando se presente el cambio de supervisor, quien hace entrega de la supervisión debe enterar a quien le suceda, a través de un informe, la situación del contrato vigilado, grado de avance, porcentajes ejecutados y por ejecutar, pagos efectuados, aspectos pendientes de decisión o que ameriten especial control.

En el evento en el cual el funcionario designado para este fin se desvincula de la Entidad, este informe debe ser incluido en el acta de entrega del cargo”.

Lo anteriormente expuesto, teniendo en cuenta que en este seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, no se evidenció en el expediente del contrato 203/2020, este soporte.

- Para el debido soporte de los seguimientos efectuados por el Supervisor del contrato y/o el Gerente del proyecto, es necesario mantener un archivo ordenado cronológicamente, donde reposen los debidos registros o actas de reunión que evidencien como mínimo la participación de los responsables, los temas tratados, conclusiones y compromisos establecidos, los informes de seguimiento presentados por el contratista, así como los correos cruzados que sustentan la gestión de los compromisos.
- Someter a aprobación del Representante Legal y/o Comité Directivo, la versión preliminar del plan estratégico de gestión del cambio CiRM / ORFEO, con el fin de implementar la estrategia de uso y apropiación del CiRM al interior de la Entidad.
- Con el fin de tener un control general del universo de usuarios registrados (Habilitados/deshabilitados) en la herramienta, ya sea por tipo de rol o por licencia, se debe analizar la pertinencia de solicitar al proveedor, la parametrización de reportes de cuentas de usuario, con la posibilidad de poder ser extraídos en su totalidad para su posterior análisis.
- Dar continuidad al proceso de contratación de copias de respaldo en la nube, con el fin de evitar riesgos reputacionales y financieros, ante la pérdida de disponibilidad de la información y accesibilidad a los datos contenidos en la herramienta Orfeo.
- Al no evidenciarse controles de los tiempos de atención de requerimientos pactados en los ANS con el contratista, es importante adecuar un control periódico que permita establecer si los tiempos de atención a requerimientos o inconsistencias por parte del contratista, cumplen con los ANS establecidos en el “Instrumento de Agregación por Demanda de Software por catálogo CCE-116-IAD-2020”. Los soportes de dicho control, deben quedar archivados en las carpetas de seguimiento respectivas.

LUZ STELLA PATIÑO JURADO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Mauricio Cornejo Rodríguez

Revisó y aprobó: Luz Stella Patiño Jurado