



### Nombre del informe

Seguimiento de la gestión a las Mesas de Apoyo/Ayuda lideradas por la Dirección Administrativa y por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### Área(s) Auditada(s) - Responsable(s)

- Dirección Administrativa
- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

### 1. Objetivo

Revisar la gestión de la Mesa de Apoyo/ayuda de la Secretaría Distrital de Planeación.

### 2. Alcance

Mesa de Apoyo/ayuda de la Dirección Administrativa y Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el periodo comprendido entre enero 01 de 2022 y mayo 31 de 2023.

### 3. Criterios

- Documentos vigentes en el Sistema de Gestión de la entidad en que se hace alusión a la Mesa de Apoyo/ayuda de la Dirección Administrativa y a la Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 432 de octubre 04 de 2022, por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones, artículos 46 y 49.
- Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.
- Constitución Política de la República de Colombia.
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Norma internacional ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Fuentes de información:

- Herramienta “Mesa de Ayuda GLPI”, en su configuración y contenido.
- Información suministrada por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y por la Dirección Administrativa.

### 4. Resultados del informe

#### 4.1. MESA DE APOYO/AYUDA ADMINISTRATIVA

##### 4.1.1. Generalidades

La Oficina de Control Interno para el presente seguimiento, si bien no se encontró una definición formalmente establecida, identificó que la mesa de apoyo/ayuda de la Dirección Administrativa es un grupo de personas destinado a atender mediante acuerdos de servicio, las solicitudes administrativas que hacen los usuarios a través de un software de gestión de servicios basado



en tecnologías de código abierto, conocido como GLPI, el cual viene operando para este propósito desde el segundo semestre de 2016.

Se le ha llamado “mesa de apoyo” para diferenciarla de la “mesa de ayuda” de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, no obstante, en algunos documentos es denominada como mesa de ayuda.

Cuenta con único nivel de servicio, en el cual se atienden las solicitudes independientemente de su nivel de complejidad.

#### 4.1.2. Servicios

Los servicios que se prestan en la mesa de apoyo/ayuda de la Dirección Administrativa son:

Servicio	Lineamientos dados en los documentos del Sistema de Gestión	Acuerdo de nivel de servicio ANS Tiempo previsto en días por solicitud	Personas que atienden el servicio
Gestión de bienes (inventario)	En la observación general 9 del procedimiento de administración de bienes A-PD-045, se estableció, para lo que hoy se conoce como Dirección Administrativa lo siguiente: “Retiro de funcionarios o contratistas: Por medio de la Mesa de Apoyo de Recursos Físicos un funcionario o contratista que se vaya a retirar definitivamente de la Entidad, solicita el traslado de bienes a su cargo (si los tiene) indicando quien realizará la recepción de los mismos, con el fin de actualizar los registros individuales de bienes.” Adicionalmente, la actividad 16 del mismo consiste en “Recibir la solicitud del traslado de bienes entre funcionarios por parte del funcionario o Dirección que lo requiera a través de la Mesa de Apoyo de Recursos Físicos y Gestión Documental”. Se establece de manera general un tiempo “Permanente”.	8	3
Mantenimiento – arreglos locativos	El procedimiento de mantenimiento locativo A-PD-071, tiene prevista la intervención de la mesa de ayuda cuando se presenten solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo, con un tiempo de respuesta de quince (15) días hábiles. Dentro de la secuencia de las actividades se asignó un tiempo de 30 minutos para el registro de la incidencia (actividad 11), entre 15 minutos y dos días para evaluar la pertinencia de la solicitud (actividad 13), y un día para responder al funcionario y cerrar la incidencia en la mesa de ayuda (actividad 15).	15	1 con ingreso a GLPI + 5 gestores
Reserva de auditorio	Aunque el paso a paso de este servicio no está documentado, se encontró que una vez el solicitante registra su incidencia en la mesa de ayuda, la persona que ha sido designada en la Dirección Administrativa para gestionar el tema, revisa e informa al solicitante sobre la disponibilidad del lugar, hace el registro en un documento de Excel compartido en un Drive y atiende los cambios que pida el solicitante si hay lugar a ello y si las reservas de otras áreas lo permiten.	4	3

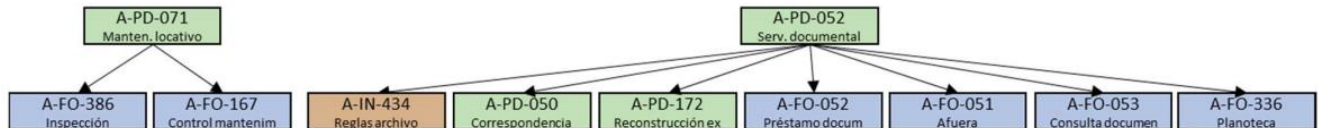


**S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO**  
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Servicio	Lineamientos dados en los documentos del Sistema de Gestión	Acuerdo de nivel de servicio ANS Tiempo previsto en días por solicitud	Personas que atienden el servicio
Préstamos documentales	En la actividad 4 del procedimiento de acceso a servicios documentales A-PD-052, estableció para lo que hoy se conoce como Dirección Administrativa, que: <i>“El auxiliar administrativo cada vez que identifica que la solicitud es de un usuario interno, debe remitir a que sea atendida por la Mesa de Ayuda de la DRFGD de acuerdo con los parámetros o directrices establecidos en el AIN-434 Reglamento de Archivo”, y definió un tiempo de 2 días para “aplicar lo establecido en el A-IN-434 Reglamento de Archivo, para usuarios internos.”</i>	4	2
SIPA- módulo de correspondencia	El reglamento de archivo A-IN-434, tiene previsto <i>“Atender las incidencias en la mesa de ayuda de la DRFGD relacionadas con la categoría “SIPA-Correspondencia”, en lo relacionado con la gestión documental del módulo de Correspondencia.”</i>	3	3

Fuente: Herramienta tecnológica GLPI y documentos del Sistema de Gestión

Los documentos señalados en la tabla anterior muestran la interacción con otros documentos del sistema de gestión, dando origen a la siguiente red de documentos que se deben consultar:



Fuente: Construcción propia a partir de los documentos consultados en el Sistema de Gestión – aplicativo SIPA

Como una buena práctica se encontró que, si el usuario registra erradamente la solicitud de la mesa de ayuda de TIC en la mesa de apoyo administrativa, esta última hace una solicitud a la primera, le informa al usuario de ello y con el número asignado en dicha incidencia hace el cierre en la mesa de apoyo. Algunos casos revisados en este seguimiento fueron las incidencias 25552 (relacionada con vencimiento de ciclos en SIPA) y la 26119 (relacionada con solicitud de licencia de construcción).

De acuerdo con lo reportado por la Dirección Administrativa mediante radicado 3-2023-21984 de junio 21 de 2023, para el periodo comprendido entre enero 01 de 2022 y mayo 31 de 2023 (17 meses), se han registrado 7.056 solicitudes a través de la herramienta tecnológica GLPI, de las cuales 5.166 iniciaron en 2022 y 1.890 en lo corrido de 2023.

#### 4.1.3. Categoría

De acuerdo con la lista que se despliega en la herramienta GLPI, las solicitudes fueron clasificadas según su categoría de la siguiente forma para el periodo evaluado:



**S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO**  
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Categoría	Solicitudes	%
SIPA- módulo de correspondencia	3.296	46,71
Préstamos documentales	2.013	28,53
Mantenimiento – arreglos locativos	651	9,23
Gestión de bienes	630	8,93
Reserva de auditorio	458	6,49
Sin clasificar	8	0,11
<b>Total</b>	<b>7.056</b>	<b>100</b>

Fuente: construcción propia a partir de la información suministrada en el anexo del radicado 3-2023-21984.

La categoría relacionada con el módulo de correspondencia del aplicativo SIPA se estableció para atender la creación de terceros, la generación de evidencias de entrega de correspondencia y para resolver fallas en la funcionalidad del módulo (no en asuntos técnicos o de diseño). Este servicio tuvo el mayor número de solicitudes, 3.303 incidencias (suma de 3.296 clasificadas en dicha categoría y de 7 de las 8 que están sin clasificar). Como se mostró en el capítulo de generalidades, esta categoría la atendieron 3 personas con un acuerdo de servicio de 3 días por solicitud.

Dentro de esta categoría se hallaron 1.426 solicitudes que están relacionadas con el cierre o finalización de un radicado o proceso en SIPA, y 127 que se refieren a la devolución de etapas en los ciclos de correspondencia.

De acuerdo con el análisis realizado sobre el documento que fue remitido por el área mediante radicado 3-2023-21984, existen usuarios que acuden a la mesa de ayuda repetitivamente en el mismo tema y con un importante número de solicitudes respecto de los demás usuarios. Por ejemplo:

**Caso 1.** Un usuario con 61 incidencias, para “*finalizar procesos*”: 23378, 23379, 23380, 23381, 23382, 23383, 23384, 23385, 23429, 23430, 23468, 23522, 23750, 23751, 24037, 24036, 24038, 24039, 24040, 24200, 24374, 24378, 24380, 24382, 24381, 24425, 24426, 24438, 24439, 24589, 24592, 24593, 24693, 24694, 24695, 24696, 24756, 24757, 24883, 24884, 24886, 24887, 24888, 24979, 24980, 24981, 24982, 24994, 25114, 25115, 25191, 25192, 25506, 25544, 25557, 25575, 25583, 25833, 25902, 25961, 26085.

**Caso 2.** Un usuario con 60 incidencias, para “*culminar proceso*”: 19729, 19787, 19788, 19851, 19865, 19879, 19926, 19946, 20022, 20078, 20172, 20184, 20383, 20411, 20412, 20529, 20632, 20732, 20733, 20734, 20796, 20894, 20925, 20931, 21034, 21090, 21253, 21299, 21462, 21549, 21573, 21639, 21790, 21814, 21845, 21854, 21866, 21920, 21996, 22072, 22221, 22258, 22353, 22466, 22565, 22583, 22588, 22825, 22828, 22829, 22830, 22831, 23788, 24676, 24819, 25020, 25120, 25186, 25265, 25460). Y hay otros casos.

Para estos casos se cuenta con la guía del usuario final módulo de correspondencia interna y externa en el SIPA (A-LE-433), que orienta la finalización de proceso, subproceso y actividad en la radicación en el módulo de correspondencia del aplicativo SIPA. Pese a ello, en los dos últimos meses (abril y mayo de 2023) se han registrado 76 incidencias relacionadas con finalización de procesos o radicados.



Esto genera inquietud respecto de lo que pasa con los usuarios con mayor número de incidencias registradas en estos asuntos, así como sobre la aplicación y comprensión de la guía y/o la suficiencia de la información que allí se entrega al usuario.”

En los casos en que los usuarios son recurrentes en este tipo de incidencias, la mesa de ayuda los invita a participar de las capacitaciones que se programen sobre el tema (lo cual se evidencia en correos internos), y les orienta sobre los pasos a seguir a partir de la información que se registra en la nota de cierre y que le llega automáticamente al solicitante a través del correo electrónico, (lo cual se evidencia en la trazabilidad que queda registrada en GLPI).

En cuanto a la categoría de reserva de auditorio, ésta registró el menor número de solicitudes. Para este servicio no se cuenta con un documento que oriente la gestión, con excepción del párrafo que encuentra el usuario en la herramienta GLPI, cuando diligencia la respectiva solicitud, así: *“Por favor indicar funcionario responsable, número de extensión, dependencia a la cual pertenece, cantidad de asistentes, tema de la reunión, fecha y horario”*.

Pese a contar con este texto, se evidencia que los usuarios no cumplen con el registro de la información requerida para la reserva del auditorio, no obstante, la Dirección Administrativa explicó en reunión virtual a la auditora líder, que en estos casos la mesa de ayuda hace el requerimiento por correo electrónico solicitando el lleno de los datos y por la misma vía el usuario complementa la información, de tal forma que la información no queda completa en el GLPI, salvo si el usuario entra nuevamente a la incidencia y registra el faltante.

El mismo caso se da cuando se cancela la solicitud de reserva por parte del usuario, toda vez que dicha cancelación no se ha hecho por GLPI ya sea en la misma solicitud (si aún está abierta) o con una nueva incidencia. Solo se encontraron 2 casos de cancelación de la reserva realizadas en GLPI (Solicitudes 19659 y 26030). Las cancelaciones se están haciendo por correo, teléfono, etc., y no queda la trazabilidad en el aplicativo, del mismo modo si no se toma el servicio no existe registro del motivo y del número de veces que sucede.

Es de resaltar que, como una buena práctica en esta categoría, se cuenta con un documento compartido en Drive con las reservas del auditorio, al cual tiene acceso un encargado de la vigilancia y otro del aseo.

#### **4.1.4. Estado**

En GLPI se definieron varios estados en que se encuentran las solicitudes. No se encontró un documento u otro mecanismo en que se defina cada estado y/o su alcance. Además, algunos estados se entienden de forma similar, por ejemplo “resuelto” vrs “cerrado”, “planeado” (tiempos siguen corriendo) vrs “en espera” (los tiempos se congelan y puede involucrar al solicitante para que complete la solicitud). Por su lado, el estado “borrado” no es claro, generando inquietud sobre quién realiza el borrado y en qué casos.

Las solicitudes reportadas en cada estado son:



**S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO**  
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Estados definidos en GLPI	Solicitudes
Nuevo	0
En curso (asignado)	2
En curso (planeado)	0
En espera	103
Resuelto	0
Cerrado	6.951
No resuelto	0
Sin cerrar	0
En curso	0
Borrado	0
<b>Total</b>	<b>7.056</b>

Fuente: construcción propia a partir de la información suministrada en el anexo del radicado 3-2023-21984.

Se encuentran cerradas 6.951 solicitudes, lo cual indica que en promedio se han atendido cerca de 409 solicitudes por mes (casi 21 solicitudes por día hábil).

El procedimiento de mantenimiento locativo A-PD-071, como ya se mencionó, tiene prevista la intervención de la mesa de ayuda cuando se presenten solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo, con un tiempo de respuesta de quince (15) días hábiles. Sobre el particular, llama la atención la existencia de 103 solicitudes en estado “espera” de las cuales 94 están relacionadas con mantenimiento locativo; algunas de ellas iniciaron hace más de un año, por ejemplo, las solicitudes 21066 (cambio de cortina) y 21272 (mantenimiento de equipos del auditorio) con inicio desde mayo y junio de 2022.

Las solicitudes 21380 (de junio 24 de 2022) y 22026 (de agosto 9 de 2022), ambas relacionadas con fuga de agua, actualmente cuentan con un estado “en espera”. Considerando que una fuga de agua debe tratarse de inmediato, y una vez la Oficina de Control Interno verificó los datos, pudo evidenciar que la incidencia fue atendida pero que la mesa de ayuda no hizo el registro del cierre en GLPI, en especial considerando el tiempo previsto de un día para responder al funcionario y cerrar la solicitud en la mesa de ayuda (actividad 15) establecida en el procedimiento de mantenimiento locativo (A-PD-071).

Se encontraron casos en los cuales los tiempos que se registraron en el reporte de GLPI remitido por el área superan los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio, incluso algunos tiempos difieren del tiempo resultante de comparar la fecha de apertura con la de cierre, llegando en algunos casos a superar el año. A continuación, se relacionan algunos casos:



**S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO**  
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Solicitud	Apertura	Cierre	Diferencia	Tiempo de solución señalado en el reporte de GLPI remitido por el área
19437	14/01/2022	20/06/2023	1 año y 5 meses	49 días 2 Horas 43 Minutos
19461	17/01/2022	20/06/2023	1 año y 5 meses	46 días 59 minutos
19512	20/01/2022	9/05/2022	4 meses	20 días 2 horas 8 minutos
19882	16/02/2022	24/05/2022	3 meses	20 días 6 horas 19 minutos
20434	29/03/2022	29/08/2022	5 meses	20 días 8 horas 58 minutos
20439	29/03/2022	20/06/2023	1 año y 3 meses	20 días 7 horas 46 minutos
20446	29/03/2022	20/06/2023	1 año y 3 meses	20 días 4 horas 32 minutos
20452	29/03/2022	20/06/2023	1 año y 3 meses	20 días 3 horas 9 minutos
20454	29/03/2022	20/06/2023	1 año y 3 meses	20 días 2 horas 30 minutos
20461	30/03/2022	20/06/2023	1 año y 3 meses	46 minutos
20504	31/03/2022	20/06/2023	1 año y 3 meses	37 minutos
20558	5/04/2022	20/06/2023	1 año y 2 meses	13 días 10 horas 37 minutos
20560	5/04/2022	20/06/2023	1 año y 2 meses	13 días 9 horas 9 minutos
20566	5/04/2022	20/06/2023	1 año y 2 meses	13 días 3 horas 3 minutos
20581	6/04/2022	19/06/2023	1 año y 2 meses	12 días 8 horas 58 minutos
20662	12/04/2022	20/06/2023	1 año y 2 meses	1 hora 51 minutos
20807	27/04/2022	20/06/2023	1 año y 2 meses	418 días 22 horas 35 minutos
21020	13/05/2022	3/10/2022	5 meses	20 días 15 horas 37 minutos
21296	1/06/2022	11/10/2022	4 meses	16 días 1 horas 49 minutos
21425	8/06/2022	13/10/2022	4 meses	20 días 5 horas 58 minutos
21878	11/07/2022	16/09/2022	2 meses	16 días 21 horas 56 minutos

Fuente: construcción propia a partir de la información suministrada en el anexo del radicado 3-2023-21984.

De acuerdo con la información entregada por el área, se precisa que con ello se encontraron fallas en el tiempo real del cierre, el tiempo real de atención y el cumplimiento de los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio.

#### 4.1.5. Satisfacción en el servicio

La información entregada por el área muestra lo siguiente:

Satisfacción	Solicitudes	%
Calificación de 3	1.291	18%
Sin calificar	5.660	80%
No aplica por estar en curso	2	0%
Indefinido por estar en espera	103	2%
<b>Total</b>	<b>7.056</b>	<b>100%</b>

Fuente: construcción propia a partir de la información suministrada en el anexo del radicado 3-2023-21984.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, solo el 18% de las solicitudes fueron calificadas, todas ellas con satisfacción de “3” (enfocadas en servicio y oportunidad), no obstante, para las 5.660 solicitudes cerradas restantes no hubo calificación, por lo que se desconoce el estado de satisfacción real de este servicio.

La Dirección Administrativa explicó que “una vez cerrada la incidencia la herramienta le envía un correo al usuario invitándole a realizar directamente la calificación del servicio prestado asociada a la solicitud. Desafortunadamente de las 7.056 incidencias registradas en el período mencionado solamente 1.291 incidencias registran calificación y satisfacción por parte del usuario, lo cual indica que el 18.2% de los usuarios diligencian la encuesta. Ante esta situación la Dirección Administrativa ha planteado realizar una encuesta adicional por semestre para enviarla a través



del correo electrónico directamente a los usuarios que no contestaron la encuesta directamente en la herramienta GLPI en el marco de una acción de mejora ya que desafortunadamente a través de la herramienta no se puede obligar al solicitante a diligenciarla”. Una vez consultado el módulo de planes de mejoramiento del aplicativo SIPA, la Oficina de Control Interno encontró que esta mejora aún no se ha documentado.

Se evidencia favorablemente que algunos usuarios han percibido bien el servicio, incluso en más de una ocasión (por ejemplo, en las incidencias 21305, 21221, 21350, 21465, 21488).

No obstante, si bien se encontró que 1.291 solicitudes fueron calificadas con “3”, que es la más alta nota posible, se encontraron algunos casos en los cuales los comentarios a las mismas contradicen dicha calificación, por ejemplo:

Incidencia	Nota del usuario
19489	“faltó finalizar el proceso 1874976”
19619	“Me fue informado que el oficio de la referencia llegó directamente al Despacho y no pasó por el área de correspondencia, por tanto no les fue posible colaborar. Se sugirió contactarme con el Sr. ... para que me fuera suministrados los adjuntos que seguramente llegaron con el correo electrónico enviado a la Secretaria de Planeación.”
19851	“Servicio demorado, me toco pedirlo 3 veces.”
20057	“Muy buen servicio. Gracias. No obstante, aclaro que la incidencia que estoy calificando es la 20057 (No es la 20015 como está en el encabezado de esta encuesta)”
20197	“Fue un poco demorada la respuesta. Gracias.”
20475	“solicite tres documentos me enviaron uno Resolución 373 del 2000 y Resolución 1126 de 1986 El loteo Sector Barrio Los cerezos entre carrera 90 y carrera 89A PLANO E16/4-02”
21362	“Agradezco la solución del caso, aunque tomo mas tiempo del esperado, al parecer fue mal direccionado”

Es decir, que el contar con calificación de 3, nos invita como proceso y dependencia a realizar actividades que den muestra a la prestación adecuada y oportuna del servicio y a verificar que los usuarios están satisfechos con el mismo.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que tanto las normas ISO como lo relacionado con MIPG consideran acciones que evidencien la medición en tiempo de los servicios prestados, por ello la Oficina de Control Interno sugiere que se mantenga la periodicidad con la que se viene realizando la encuesta de satisfacción una vez concluye la prestación del servicio.

#### 4.1.6. Urgencia, impacto y prioridad

Se trata de tres campos habilitados en GLPI para la mesa de ayuda (no están disponibles para el solicitante). Los tres traen por defecto la opción “media” y no han sido reclasificados de acuerdo con cada incidencia, es decir, estas tres variables no están siendo consideradas por la mesa de ayuda y en consecuencia todas las solicitudes quedan clasificadas en la opción media.





## **4.2. MESA DE AYUDA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

### **4.2.1. Generalidades**

La mesa de ayuda es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles solicitudes de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).<sup>1</sup>

La mesa de ayuda se apoya en un software de gestión de servicios basado en tecnologías de código abierto, conocido como GLPI. Para los temas de TICs, es atendida por 5 personas (contratistas) en el nivel 1 y por los profesionales de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el nivel 2, quienes atendieron 11.079 solicitudes registradas en el aplicativo GLPI en casi año y medio, más un número desconocido de otras solicitudes recibidas por otros medios (teléfono, correo, etc) y de lo cual no se lleva registro según lo explicado por la mesa de ayuda en sesión virtual de junio 26 de 2023.

También se cuenta con un software libre denominado Open Computer and Software, mejor conocido como OCS, a través del cual quienes atienden la mesa de ayuda pueden consultar el inventario de sus activos de tecnologías de la información y las especificaciones de cada uno de ellos.

Para que la entidad conozca el funcionamiento de la mesa de ayuda, se cuenta con:

- a) Documentos del Sistema de Gestión

En cuanto a los documentos del Sistema de Gestión, el funcionamiento de esta mesa se explica principalmente en el procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda (A-PD-089).

El alcance del mencionado procedimiento se definió “*Desde la solicitud realizada por el servidor público/contratista hasta la atención del servicio solicitado*”. No obstante, este alcance se quedó corto, toda vez que el contenido del documento va incluso hasta la calificación del servicio y los análisis y mejoras que deriven de dichas calificaciones.

De otra parte, dicho procedimiento ocupa 58 páginas, y desde allí se remite a otros documentos del Sistema de Gestión, y estos últimos a su vez a otros más, generando una densa consulta enmarcada en una intrincada red de relaciones, como se ilustra a continuación:

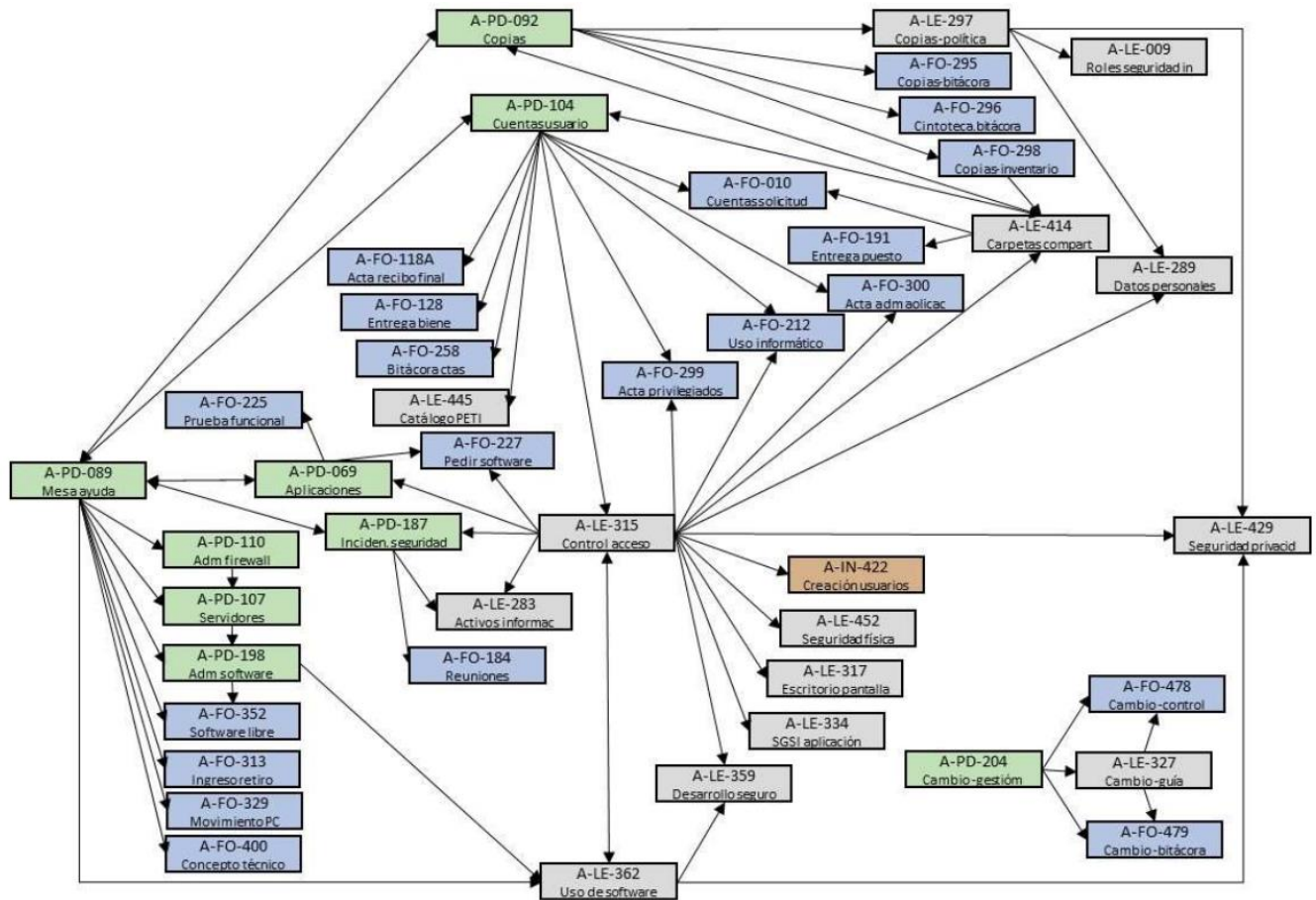
---

<sup>1</sup> Definición dada en el procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda (A-PD-089).



## S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO

Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Construcción propia a partir de los documentos consultados en el Sistema de Gestión – aplicativo SIPA

En esta red están involucrados 44 documentos del Sistema de Gestión, de los cuales 39 son del proceso de tecnologías y los restantes 5 de otros procesos (gestión documental, administración del talento humano, administración de recursos físicos y de servicios generales, contratación de bienes y servicios). Cabe señalar que los mencionados 39 documentos representan cerca de la mitad de los 74 documentos con que cuenta el proceso tecnológico en el Sistema de Gestión.

En las observaciones del procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda (A-PD-089), se menciona que los servicios que gestiona la mesa de ayuda se relacionan con los procedimientos de copias de seguridad y recuperación de información (A-PD-092), gestión cuentas de usuario (A-PD-104), instalación y configuración de servidores de la SDP (A-PD-107), administración de reglas y políticas en el firewall (A-PD-110), gestión de incidentes de seguridad en la SDP (A-PD-187) e instalación y administración de software (A-PD-198), no siendo claro si se refiere a todos los servicios o solo a los agrupados en “otros”.

De otro lado existen dos servicios (gestión de cambio informático y el alistamiento de infraestructura para despliegue) que se encuentran dentro de la lista de servicios que se seleccionan en GLPI, pero no fueron previstos en el procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda (A-PD-089).



Por su parte, el único control con que cuenta el procedimiento de administración de reglas y políticas en el firewall (A-PD-110), está redactado en los siguientes términos “*Verificar que quede documentada la actividad realizada si se requiere*”. Es un control inefectivo dado que no se especifica en qué casos se requiere documentar la actividad.

b) Piezas de comunicación

Se han socializado por correo a toda la entidad las siguientes piezas de comunicación:

- Abril 18 de 2022, relacionada con la asignación y traslado de equipos de cómputo.
- Abril 21 de 2022, relacionada con incidencias de gestión de usuarios.
- Abril 25 y de mayo 06 de 2022, relacionadas con expedición de paz y salvos en materia de asuntos tecnológicos.

Este último no está previsto como parte de los servicios que se solicitan a la mesa de ayuda a través de GLPI. De hecho, el procedimiento de desvinculación laboral (A-PD-021) no tiene previsto que se haga este requerimiento en mesa de ayuda por lo cual el retiro de las personas se conoce solo porque el usuario recoge las firmas del formato de entrega de bienes y documentos (A-FO-128).

#### **4.2.2. Servicios**

Los servicios que se prestan en esta mesa de ayuda son:



**S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO**  
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Servicio	Tiempo de atención											
	Previsto en A-PD-089 *** (días)	Previsto en otros procedimientos										
Acceso VPN	5	No se encontró información										
Alistamiento de infraestructura para despliegue	*	No se encontró información										
Alistamiento de servidores	8	En el procedimiento de instalación y configuración de servidores de la SDP (A-PD107) se establece "15 días máximo"										
Asignación equipo de cómputo/parte/periférico	5	No se encontró información										
Configuración firewall	8	En el procedimiento de administración de reglas y políticas en el firewall (A-PD-110) se establece "8 días hábiles" para administrar reglas y políticas en el firewall										
Generación copias de seguridad y recuperación	6	En el procedimiento de copias de seguridad y recuperación de información (A-PD-092) se establecen "30 días (o según disponibilidad de insumos)" y la retención de las copias de respaldo fue prevista en las observaciones del mismo, así: <table border="1" data-bbox="976 846 1409 991"> <thead> <tr> <th>Tipo copia</th> <th>retención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diaria</td> <td>4 semanas (1 mes)</td> </tr> <tr> <td>Semanal</td> <td>12 semanas (3 meses)</td> </tr> <tr> <td>Mensual</td> <td>78 semanas (18 meses)</td> </tr> <tr> <td>Anual</td> <td>260 semanas (5 años)</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo copia	retención	Diaria	4 semanas (1 mes)	Semanal	12 semanas (3 meses)	Mensual	78 semanas (18 meses)	Anual	260 semanas (5 años)
Tipo copia	retención											
Diaria	4 semanas (1 mes)											
Semanal	12 semanas (3 meses)											
Mensual	78 semanas (18 meses)											
Anual	260 semanas (5 años)											
Gestión de cambio informático	*	No se encontró información										
Gestión de conectividad	2	No se encontró información										
Gestión de Garantías (hardware)	2	No se encontró información										
Gestión de impresión	1	No se encontró información										
Gestión de mantenimientos (hardware)	4	No se encontró información										
Gestión de usuarios	5	En el procedimiento de gestión cuentas de usuario (A-PD-104) se establece "Según demanda"										
Instalación/desinstalación de software	5	En el procedimiento de instalación y administración de software (A-PD-198) se establece "Según actividad realizada"										
Planes de mejoramiento	29	No se encontró información										
Planta telefónica	2	No se encontró información										
Préstamo equipos/videobeam	2	No se encontró información										
Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	2	No se encontró información										
Revisión de equipo de cómputo/parte/periférico	4	No se encontró información										
Seguridad y privacidad de la información	29	En el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad en la SDP (A-PD-187) se establece "Según incidente" en relación con gestión de incidentes de seguridad										
Software/aplicaciones administradas Dir. Sistemas	11	En el procedimiento de instalación y administración de software (A-PD-198) se establece "Según actividad realizada"										
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	4	No se encontró información										
Controles de Cambio**	29	No se encontró información										

Fuente: Herramienta tecnológica GLPI y procedimiento A-PD-089

\*No definido en el procedimiento

\*\*No previsto en GLPI

\*\*\* Procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda



Como puede apreciarse en la tabla anterior, falta coherencia en los tiempos que se definen en un procedimiento respecto de otro, y en algunos servicios no están definidos los tiempos.

En cuanto al formato de solicitud gestión cuentas de usuario A-FO-010, la columna R, denominada “Nombre Aplicación” despliega un listado de aplicativos dentro de los cuales aparece “Auditorías Internas -SIPA-AUD”, el cual no debería aparecer toda vez que:

- Mediante radicado 3-2019-24513 de octubre 23 de 2019, la Oficina de Control Interno pidió dar de baja el módulo de auditorías del aplicativo SIPA.
- Mediante radicado 3-2020-22742 de diciembre 16 de 2020 la que en su momento fuera la Dirección de Sistemas anunció el retiro del documento del Sistema de Gestión denominado Guía Usuario Final Proceso Auditoría Interna A-IN-390, justificado en que “El módulo de auditorías fue dado de baja por solicitud no.3-2019-24513 del 23/10/2019 de la OCl.” El retiro del documento se concretó en el acta 294 de diciembre 16 de 2020, en el ciclo 1662309 del aplicativo SIPA, con radicado 3-2020-22834 de diciembre 17 de 2020.

#### 4.2.3. Nivel de atención

La mesa de ayuda cuenta con dos niveles de atención:

- 1: Nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias/requerimientos básicos. Está a cargo de 5 contratistas (un coordinador y 4 ingenieros).
- 2: Nivel de soporte compuesto por técnicos de áreas de conocimiento más especializadas en TI (redes de comunicación, sistemas operativos, bases de datos, sistemas de información/aplicaciones, entre otras). Está a cargo de los profesionales del área.

Lo registrado en cada nivel fue:

Nivel	Solicitudes	%
1	7.546	68
2	3.533	32
Total	11.079	100

Fuente: Construcción propia a partir de la información suministrada en los anexos de los radicados 3-2023-21975 y 3-2023-22302.

De las 11.079 solicitudes, el 68% se asignaron al primer nivel de la mesa de ayuda y el 32% ha requerido la intervención del segundo nivel. Esto implica que cada persona del primer nivel tuvo en promedio que atender 89 solicitudes por mes.

#### 4.2.4. Tipología

Las situaciones que reportan los usuarios pueden ser consideradas incidencias (se reportan por la mesa de ayuda en la herramienta GLPI) o requerimientos (se reportan por el sistema de requerimientos), en ambos casos se ingresa por la intranet. La Oficina de Control Interno no encontró definición, alcance u orientación respecto de lo que se considera incidencia o de lo que se gestiona como requerimiento, sobre lo cual se infiere que puede confundir al usuario.



La totalidad de las 11.079 solicitudes fueron clasificadas como “incidencia. El GLPI no permite que sea seleccionada la opción de requerimiento.

Tipo	solicitudes	%
Incidencia	11.079	100
Requerimiento	0	0
<b>Total</b>	<b>11.079</b>	<b>100</b>

Fuente: Construcción propia a partir de la información suministrada en los anexos de los radicados 3-2023-21975 y 3-2023-22302.

#### 4.2.5. Categoría

Las solicitudes fueron clasificadas a partir de la selección que se hace en la lista que se despliega en la herramienta GLPI, así:

Categoría	Solicitudes	%
Acceso VPN	1.116	10,1
Alistamiento de Infraestructura para despliegue de soluciones de software	13	0,1
Alistamiento de servidores	212	1,9
Asignación Equipo de cómputo/parte/periférico	386	3,5
Configuración firewall	5	0,0
Generación copias de seguridad y recuperación	577	5,2
Gestión de Cambio Informático	62	0,6
Gestión de conectividad	431	3,9
Gestión de garantías (hardware)	6	0,1
Gestión de Impresión	142	1,3
Gestión de mantenimientos (hardware)	43	0,4
Gestión de usuarios	3.842	34,7
Gestión de Impresión	40	0,4
Instalación/desinstalación de software	250	2,3
Planes de Mejoramiento	4	0,0
Planta telefónica	36	0,3
Préstamo equipos/videobeam	298	2,7
Retiro de equipo de cómputo/parte/periférico	52	0,5
Revisión equipo de cómputo/parte/periférico	1.118	10,1
Seguridad y Privacidad de la información	34	0,3
Software/Aplicaciones administradas Dir. Sistemas	2.227	20,1
Traslado de equipo de cómputo/parte/periférico	185	1,7
Controles de Cambio	0	0,0
<b>Total</b>	<b>11.079</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Construcción propia a partir de la información suministrada en los anexos de los radicados 3-2023-21975 y 3-2023-22302.

Los servicios más solicitados fueron, en su orden, los de gestión de usuarios (ocupando la tercera parte de las solicitudes), software/aplicaciones, revisión de equipo de cómputo/parte/periférico, y acceso a VPN.

En cuanto a la gestión de usuarios, el procedimiento de gestión cuentas de usuario (A-PD-104) considera únicamente las siguientes posibilidades:

- Reinicio y olvido de contraseñas.
- Creación/ actualización o eliminación de cuenta de red o correo.
- Actualización de usuario en base de datos o aplicaciones.
- Asignación de rol.



En el numeral 4.2.2. de este informe se puede apreciar que la Gestión de usuarios se debe atender en 5 días según el procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda (A-PD-089) o “según demanda” de acuerdo con el procedimiento de gestión cuentas de usuario (A-PD-104). Si bien no hay claridad en los tiempos, como ya se explicó, llama la atención que los niveles de atención estén formulados para que pasen 5 días para que, por ejemplo, se reinicie una contraseña.

De otro lado, en los registros de GLPI se encontraron dentro de esta categoría solicitudes relacionadas con acceso a carpetas de red (ejemplo: 60378, 60409, 60426, 60643), asignación de firma en SIPA (ejemplo: 60700, 61608, 61632, 67292), entrega de equipos (ejemplo: 62389), entre otros, que no corresponden a esta clasificación.

Por su parte, los servicios de “Planes de Mejoramiento” y “Controles de Cambio” no son claros (no se encontró definición ni alcance de los mismos). La mesa de ayuda explicó que el primero de ellos se debe usar por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para formular mejoras tecnológicas, no obstante la Oficina de Control, Interno encontró que ha sido seleccionado por las áreas para clasificar asuntos relacionados con la gestión de los planes de mejoramiento (por ejemplo incidencia 62348), con mesa de ayuda administrativa (por ejemplo incidencia 64144) y con actividades del teletrabajo (por ejemplo incidencia 64261).

Cabe señalar que la mesa de ayuda puede cambiar la categoría de la solicitud en GLPI si se detecta que la inicialmente asignada por el solicitante no corresponde al servicio requerido, y que al hacerlo se cambian los tiempos de atención según los acuerdos de servicio establecidos en APD-089. Dado que no se han ajustado las clasificaciones, la medición de la oportunidad en la atención no está articulada con los tiempos de atención establecidos en los acuerdos de servicio.

#### 4.2.6. Urgencia

De acuerdo con la lista que se despliega en la herramienta GLPI, las solicitudes fueron clasificadas según su urgencia de la siguiente forma para el periodo evaluado:

Urgencia	Solicitudes	%
Muy alta	4.096	36,97
Alta	2.011	18,15
Mediana	4.897	44,20
Baja	36	0,32
Muy baja	39	0,35
<b>Total</b>	<b>11.079</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Construcción propia a partir de la información suministrada en los anexos de los radicados 3-2023-21975 y 3-2023-22302.

La mayoría de las solicitudes (81.17%), han sido consideradas de urgencia media o muy alta (44,2% y 36,97% respectivamente). De acuerdo con la fecha de solución que aparece en la información suministrada por el área, se evidencia que algunas de las situaciones altamente urgentes sobrepasan los 100 días calendario en su atención, llegando incluso hasta 326 días (es el caso de la solicitud 60785 relacionada con instalación de software).



En los servicios menos solicitados está el de “*alistamiento de servidores*”, para el cual el procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda (A-PD-089) asignó 8 días y el procedimiento de instalación y configuración de servidores de la SDP (A-PD-107) estableció “*15 días máximo*”, no obstante, en lo registrado en GLPI se encontraron tiempos de hasta 76 días para su atención (ejemplo: solicitud 69330 relacionada con virtualizar un servidor).

Es de señalar que el procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda (A-PD-089) establece “*Si la solicitud del usuario (A-FO-010) está incompleta o fue diligenciada incorrectamente, se solicitará su corrección. Si no es corregida por el solicitante en los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir del envío de la observación por la herramienta de Mesa de ayuda GLPI, se procederá a cerrar la incidencia sobre dicha herramienta*”. Este es otro tiempo a tener en cuenta para el cierre de las incidencias, no obstante, no se encontró lo que procede cuando es la mesa de ayuda quien supera los tiempos establecidos.

Adicionalmente, una errada clasificación de los servicios puede estar asignando un mayor o menor tiempo al establecido en el nivel de servicio correspondiente.

Por ello, más que una demora en la atención de las solicitudes, lo aquí analizado es señal de un incumplimiento en el registro de la información del cierre de la incidencia por parte de la mesa de ayuda, en especial respecto del tiempo de 10 minutos para “*Documentar actividades realizadas como nuevo seguimiento y finalizar el servicio en la herramienta de Mesa de ayuda GLPI*” que está previsto en la actividad 39 del procedimiento de gestión cuentas de usuario (A-PD-104). La falta de registro y el registro tardío impiden determinar la oportunidad con que se atienden las solicitudes. De otro lado, se pierde la perspectiva de lo que se considera realmente urgente.

#### 4.2.7. Impacto

Esta variable es diligenciada por el personal de la mesa de ayuda. Trae por defecto la opción “*Medio*” y debe dejarse o ajustarse durante la asignación de la solicitud al personal que la atiende. Como se muestra en la tabla siguiente, ésta siempre fue la misma, mostrando así que la mesa de ayuda no está asignando el impacto de la situación que se reportó por parte del usuario.

Impacto	Solicitudes	%
Muy alto	0	0
Alto	0	0
Medio	11.079	100
Bajo	0	0
Muy bajo	0	0
<b>Total</b>	<b>11.079</b>	<b>100</b>

Fuente: construcción propia a partir de la información suministrada en los anexos de los radicados 3-2023-21975 y 3-2023-22302.

El impacto no se está evaluando en cada caso. Por ejemplo, las incidencias 59734, 59793, 59921, 60231, 60565, 60724, 60818, 60841, 61206 están relacionadas con los supercades y fueron, al igual que todas las demás solicitudes, clasificadas con impacto medio. Los asuntos de dichas incidencias se resumen a continuación:





**S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO**  
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Solicitud	Contenido
59734	"...solución de un inconveniente relacionado con el acceso desde mi computador con el perfil "Supercade 20 de Julio SDP", se realizó el cambio de clave pero en el momento de ingresar la clave no da acceso y adicional no puedo visualizar el perfil predeterminado, hay que digitalizarlo. Nota: en los otros computadores el ingreso es normal, sin inconvenientes"
59793	"Solicito se me configure la carpeta de información geográfica para tener acceso a la información del nuevo POT 2021 necesario para información al ciudadano Supercade Bosa"
59921	"Se solicito por medio telefónico habilitar una impresora en el punto de atención del Supercade 20 de julio."
60231	"Se solicita crear la cuenta de correo electrónico, la clave y usuario para acceder al Área privada del SINUPOT toda vez que el funcionario es nuevo y de carrera y debe prestar el servicio en punto Supercade"
60565	"se solicita con urgencia el cambio de un mouse que se encuentra dañado y el mantenimiento de la CPU y el teclado del módulo 31 del Supercade suba están muy sucios y en mal estado por lo tanto dificultan la atención efectiva a la ciudadanía"
60724	"Se solicita actualizar el aplicativo que guarda la calificación del servicio ya que me encuentro en el Supercade 20 de julio"
60818	"...me permito reportar falla en SIPA correspondencia y se tienen ciudadanos haciendo fila en la ventanilla de radicación del SuperCADE CAD 1 piso"
60841	"Me encuentro en el Supercade del 20 de julio. Presto el servicio de estratificación y norma urbana y el día e hoy no tengo conexión con la impresora \\10.145.3.15\RICOH Class Driver"
61206	"Desde hoy me deshabilitaron mi contraseña para acceder al Área Privada del SINUPOT. Dicho acceso lo requiero para generar reportes y certificados manuales de Estratificación. Por favor les agradezco solucionar el inconveniente para servicio a la ciudadanía."
69340	"el sinupot nuevamente no está funcionando, se requiere urgente para imprimir reportes y dar la adecuada información a los usuarios en el CAD. Adicionalmente ayer se evidencio que en la parte de búsqueda para predios rurales quitaron la opción de búsqueda con chip."

Fuente: construcción propia a partir de la información suministrada en los anexos de los radicados 3-2023-21975 y 3-2023-22302.

#### 4.2.8. Estado

En GLPI se definieron varios estados en que se encuentran las solicitudes. No se encontró un documento u otro mecanismo en que se defina cada estado y/o su alcance. Además, algunos estados se entienden de forma similar, por ejemplo "resuelto" vrs "cerrado", "planeado" vrs "en espera". Por su lado, el estado "borrado" no es claro, generando inquietud sobre quién realiza el borrado y en qué casos. Es el mismo caso de las dos mesas.

Las solicitudes de la mesa de ayuda de TIC fueron consideradas en los siguientes estados:

Estado	Solicitudes
Nuevo	0
En proceso/curso (asignado)	37
En proceso/curso (planeado)	0
En espera	15
Resueltas	0
Cerrado	11.027
Borrado	0
<b>Total</b>	<b>11.079</b>

Fuente: construcción propia a partir de la información suministrada en los anexos de los radicados 3-2023-21975 y 3-2023-22302.



Se encuentran cerradas 11.027 solicitudes, lo cual señala que en promedio se han atendido cerca de 648 solicitudes por mes (casi 32 solicitudes por día hábil).

Los cierres se han realizado por diversos motivos, por ejemplo:

- Se atendió la solicitud.
- El solicitante no entregó la información en el tiempo requerido.
- La incidencia era competencia de la mesa de ayuda administrativa.

#### **4.2.9. Satisfacción del servicio**

Una vez la mesa de ayuda atiende la solicitud, el solicitante recibe un correo para que ingrese al GLPI y realice la evaluación del servicio recibido, de acuerdo con los criterios bueno, regular o malo. Los resultados fueron los siguientes:

Satisfacción	Solicitudes
Bueno	1.592
Regular	68
Malo	40
Sin calificar	9.379
<b>Total</b>	<b>11.079</b>

Fuente: construcción propia a partir de la información suministrada en los anexos de los radicados 3-2023-21975 y 3-2023-22302.

Como ya se mencionó, se cerraron 11.027 de las 11.079 solicitudes. No aplica evaluación de satisfacción a las que no se han cerrado, pero sí a las cerradas. Se encontró que 9.327 de las 11.027 solicitudes cerradas, no fueron calificadas (6.322 de 2022 y 3.005 de 2023), por lo que se desconoce el estado de satisfacción real de este servicio.

La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones explicó que “Respecto al seguimiento del índice de satisfacción, se llevan a cabo mesas de trabajo periódicas con el grupo de mesa de ayuda, con el fin de analizar y hacer seguimiento a las calificaciones que por alguna razón fueron calificadas como “Mala” o “Regular”, de allí se toman acciones que pueden ir desde mejorar la documentación de los seguimientos, dejando el registro claro del funcionario que recibe el servicio hasta contactar directamente al funcionario que calificó dicho servicio, esto con el fin de aclarar, solventar y confirmar la solución dada. De igual manera, se analizan los comentarios a las calificaciones registradas como “Buena”, pues esto le indica al personal de mesa de ayuda el grado de satisfacción por parte de los funcionarios de la entidad y al mismo tiempo le incentiva a estar en constante mejora de atención en el servicio.”

Se constató que se han realizado las mesas que señala la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por ejemplo, en sesión de marzo de 2023, se revisó cada una de las situaciones que fueron calificadas como regular o malo. En la ayuda de memoria respectiva están los análisis de incidencias como 68603 (relacionadas con escritorio remoto), 68438 (relacionadas con ingreso a Segplán), 68459 (relacionadas con reportes de Perno), entre otras.

No se encontraron planes de mejoramiento que se hayan formulado con ocasión de estas u otras calificaciones a la mesa de ayuda. Cabe señalar que no es necesario que la mesa de ayuda sea objeto de hallazgos que declaren las instancias de control para formular oportunidades de mejora, lo cual se recomienda hacer a título propio por parte de la Dirección de Tecnologías de la



Información y las Comunicaciones para estos temas u otros que considere necesarios, con la debida documentación y seguimiento en el aplicativo SIPA.

Es de señalar que la Dirección de Tecnologías hizo los análisis de satisfacción de 2022 únicamente sobre las 1.234 solicitudes que fueron evaluadas, que arrojó una satisfacción del 94%, cifra que confunde toda vez que no representa sino una pequeña parte de las solicitudes de la vigencia. Además, carece de articulación con lo planteado en la guía para medir la satisfacción de los grupos de valor y de los grupos de interés o partes interesadas de la SDP (E-IN-014).

## 5. Fortalezas

### 5.1. Mesa de apoyo administrativa

Esta mesa ha atendido 7.056 solicitudes en un lapso de 17 meses, con el nivel de atención 1. Se apoya en la herramienta tecnológica GLPI para el control de los respectivos registros.

Se identificaron dos buenas prácticas de la Dirección Administrativa, en relación con la mesa de ayuda:

- Redireccionamiento de las solicitudes que no son de su competencia, evitando así un nuevo trámite para el usuario.
- Se cuenta con un documento compartido en Drive con las reservas del auditorio, al cual tiene acceso un encargado de la vigilancia y otro del aseo.

### 5.2. Mesa de ayuda de tecnologías de la información y las comunicaciones

Esta mesa ha atendido 11.079 solicitudes en un lapso de 17 meses, en dos niveles de atención, el primero de ellos con 5 personas que resolvieron el 68% de las incidencias. Se apoya en las herramientas tecnológicas GLPI y OCS para el control de los respectivos registros.

Como buena práctica se identificó que la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones hace revisiones permanentes de las calificaciones generadas en GLPI, con las personas que conforman la mesa de ayuda, bajo la coordinación del profesional de carrera administrativa que lidera el tema.

## 6. Situaciones susceptibles de mejora / oportunidades (observaciones)

Nº	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del informe Capítulo 4	Responsable
1	Se encontraron solicitudes de los usuarios clasificadas de forma inadecuada en su categoría, que no fueron reclasificadas por las mesas correspondientes y en consecuencia se ven afectados los tiempos de atención previstos en los acuerdos de servicio.	4.1 y 4.2	Dirección Administrativa y Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



**S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO**  
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nº	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral del informe Capítulo 4	Responsable
2	GLPI tiene unos campos que se deben diligenciar relacionados, entre otros, con "impacto", "urgencia" y "prioridad" que no se están usando.	4.1 y 4.2	Dirección Administrativa y Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
3	No se encontraron registros de la gestión y seguimiento de las incidencias que se reciben y atienden por otros medios diferentes a GLPI	4.1 y 4.2	Dirección Administrativa y Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

La formulación de planes de mejoramiento es opcional para las situaciones de mejora identificadas, no obstante, la Oficina de Control Interno - OCI revisará las medidas adoptadas en la próxima auditoría y/o seguimiento.

### 7. Situaciones críticas

Nº	1	Reincidente (si/no)	No
<b>Descripción de la situación crítica</b>	Se evidencia que los responsables de las mesas de ayuda no están realizando el registro oportuno y en su totalidad del cierre de las incidencias.		
<b>Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)</b>	Procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda (A-PD-089) y procedimiento de instalación y configuración de servidores de la SDP (APD-107). Niveles de servicio establecidos en GLPI para la atención de las incidencias administrativas.		
<b>Numeral del informe (capítulo 4)</b>	4.1 y 4.2		
<b>Responsable</b>	Dirección Administrativa y Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		
<b>Posible efecto</b>	Débil medición de la oportunidad con que se atienden las solicitudes. Investigaciones y sanciones.		
<b>Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máximo 5)</b>	Registro de cierre de incidencias Oportunidad y satisfacción del servicio		

Nº	2	Reincidente (si/no)	No
<b>Descripción de la situación crítica</b>	Se evidenció insuficiente información de análisis respecto de la medición relativa a la percepción de los usuarios.		
<b>Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)</b>	Sistema de Gestión norma internacional ISO 9001:2015, numeral 9.1.2. Guía para medir la satisfacción de los grupos de valor y de los grupos de interés o partes interesadas de la SDP (E-IN-014).		
<b>Numeral del informe (capítulo 4)</b>	4.1 y 4.2		
<b>Responsable</b>	Dirección Administrativa y Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		
<b>Posible efecto</b>	La mesa de ayuda no puede identificar los aspectos sobre los cuales debe mejorar a partir de la percepción del usuario. Insostenibilidad del Sistema de Gestión.		
<b>Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máximo 5)</b>	Calificación del servicio.		

- Con el fin de eliminar las causas que los procesos identifiquen en cada situación crítica, se deben identificar y formular acciones atendiendo lo establecido en el procedimiento S-PD-005 - Gestión del Plan de Mejoramiento.
- La Oficina de Control Interno efectuará el análisis y verificación de la efectividad alcanzada.



## 8. Recomendaciones

- Depurar los listados que se despliegan en el GLPI, para dejar únicamente las opciones que deben seleccionarse, para ambas mesas.
- Revisar la denominación de la categoría de “*planes de mejoramiento*” para evitar confusiones de los usuarios con los planes de mejoramiento que se formulan y monitorean en el aplicativo SIPA.
- Formular al menos un control efectivo en el procedimiento relacionado con firewall A-PD-110.
- Unificar los tiempos y actividades establecidos en el procedimiento A-PD-089 en comparación con los establecidos en otros documentos del Sistema de Gestión que tienen relación con la mesa de ayuda.
- Revisar las opciones que se despliegan en el A-FO-010, para evitar que se seleccionen aquellas que ya no aplican.
- Revisar los servicios que se deben atender en el procedimiento de gestión cuentas de usuario A-PD-104 a fin de no dejar alguno por fuera y para tener la claridad de los alcances y tiempos de atención de cada uno de ellos.
- Revisar si es el solicitante o la mesa respectiva quien debe hacer la clasificación de la incidencia según su categoría y la clasificación del impacto.
- Analizar servicios adicionales a los previstos en GLPI que pueden ser atendidos por las mesas respectivas.
- Gestionar un trabajo conjunto entre las dos áreas para dar claridad a los usuarios respecto de los servicios, diferencias entre las dos mesas de ayuda, incluso de las diferencias con el sistema de requerimientos.
- Implementar una herramienta de registro de las incidencias que se reciben y atienden por medios diferentes al GLPI y/o un mecanismo que impulse el uso de la plataforma en las dos mesas.
- Fortalecer la socialización de la herramienta GLPI para evitar el reprocesos y desgaste administrativo en resolver situaciones reincidentes.
- Analizar la estrategia aplicable para que la información quede registrada en el GLPI desde el inicio (solicitud) hasta el final (evaluación y cierre).
- Se sugiere que las Direcciones de Talento Humano y Contratación usen la mesa de ayuda para informar el retiro de las personas.

Nombres / Equipo Auditor	
Auditor líder	Eulalia Porras

**DENIS PARRA SUÁREZ**  
Jefe Oficina de Control Interno