

****20211300029843****Bogotá D.C, 27-08-2021
130-OCI**MEMORANDO****PARA: DIANA ALEJANDRA RODRÍGUEZ CORTÉS**

Directora

DE: ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN

Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Auditoría continuidad de negocio, componente físico y tecnológico.

La Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones conferidas en la Ley 87 de 1993, Decretos 1083 de 2015, 648 de 2017, Plan Anual de Auditoría PAA-2021, y teniendo en cuenta lo establecido en el documento de Mejores Prácticas frente al Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien hace sus veces, en tiempo de crisis, realizó la verificación del asunto.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo de esta auditoría, consiste en evaluar la capacidad de mantener la operación de la entidad bajo condiciones de crisis, así como la infraestructura y despliegue físico de la entidad destinados y/o relacionados con el tema. El alcance tiene como propósito cotejar la eficacia (prevención o reacción adecuada para mantener la operación) en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP en las vigencias 2020 y lo transcurrido del 2021, con corte a 30-06-2021.

2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Decreto 417 de 2020 *“declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”*
- Decreto 491 de 2020 *“adopta medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica”*.
- Decreto 1008 de 2018 *“establece lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de TIC”*.
- Decreto 1078 de 2015, *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”*.
- Decretos 103 de 2015, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.
- ISO 22301 *“Norma Internacional que identifica los fundamentos de un Sistema de Gestión de la Continuidad de negocio, estableciendo el proceso, los principios y la terminología de gestión de continuidad de negocio”*.
- ISO 27301 *“Tecnología de la Información, Técnica de Seguridad, Directrices para la continuidad del negocio”*.
- Circular Externa No. 100-10-2020 *“lineamientos para la vigilancia y protección de los recursos públicos en el marco de la emergencia derivada del COVID 19.”*
- Circular Externa 001 de 2020, *“Lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales, Archivo General de la Nación”*.
- Documento de Mejores Prácticas frente al Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien hace sus veces, en tiempo de crisis, emitido por Función Pública.
- Guía No 10 de 2010 para la preparación de las TIC para la continuidad del negocio del MINTIC.

3. METODOLOGÍA

La evaluación se desarrolló con base a las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva de la gestión adelantada por la entidad en el marco de la pandemia por el COVID-19, realizando revisión y verificación, tanto de la documentación allegada por parte de la Oficina de Sistemas-OS, la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario-SAF y CD, y Oficina Asesora de Planeación-OAP, verificando así el cumplimiento de los requisitos legales y la gestión; atendiendo a las necesidades de la entidad para la atención de la emergencia sanitaria producto del COVID-19.

4. ANÁLISIS, DESARROLLO Y OBSERVACIONES

El contenido del informe preliminar fue dado a conocer a los responsables de los procesos, mediante correo electrónico del 20-08-2021, posteriormente, la OS, OAP y la SAF y CD solicitaron aclaración a algunas observaciones contenidas en el informe, por medio de reunión sostenida el 26-08-2021, razón por la cual se revisan, y ajustan los resultados de la auditoría, donde fueron aclaradas las inquietudes presentadas, de manera que las apreciaciones pertinentes y allegadas por los auditados se encuentran incorporadas de manera integral en el contenido de este informe final.

Este seguimiento se efectúa atendiendo las directrices impartidas por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia del COVID-19, particularmente la Circular Externa 100-10 de 2020, en la cual se señalaron los lineamientos para la vigilancia y protección de los recursos públicos en el marco de la emergencia derivada del COVID-19, convocando a los servidores públicos al compromiso de “cero tolerancia con la corrupción” y en particular a los Jefes de Control Interno para que en el ejercicio de sus funciones y como tercera línea de defensa del Sistema de Control Interno, centren sus esfuerzos en la vigilancia y protección de los recursos públicos. De conformidad con el asunto de esta auditoría, también se tiene en cuenta lo dispuesto en el Decreto 491 del 28-05-2020, donde las oficinas de Control Interno, les corresponde:

“Incluir de manera obligatoria y prioritaria en los Planes Anuales de Auditoría de 2020 seguimientos especiales o auditorías especializadas a la destinación de los recursos y a los procesos de contratación con ocasión de la emergencia económica. Evaluar la capacidad de la entidad para continuar la operación bajo las nuevas condiciones que le impone la crisis. Para tal efecto, deberá tener en cuenta los lineamientos impartidos por el Decreto 491 de 2020, la Circular Externa 01 del 2020 expedida por el Archivo General de la Nación, las disposiciones impartidas por la entidad, producto de los lineamientos señalados en el citado Decreto 491. Respecto de las estrategias definidas para garantizar la prestación del servicio a sus usuarios y las condiciones bajo las cuales se adelanta la modalidad de trabajo en casa, debe tenerse en cuenta la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 del Ministerio de Protección Social, la Circular Externa No. 100-009 de 2020 suscrita por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministro de Trabajo y el Director de Función Pública, así como el Plan de Continuidad del Negocio de la entidad (Ver Guía para la preparación de las TIC, para la continuidad del negocio, emitida por MinTic), entre otros. Hacer seguimiento a los planes de acción que comienzan a surgir como contingencia, verificando el cumplimiento de normas que se han proferido a partir de la declaratoria de la emergencia sanitaria a causa del COVID-19, tanto nacionales como locales (Laborales, tributarias, de salud, de atención ciudadana, entre otras)”.

De conformidad con lo anterior, el jefe de la OCI presentó al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el Plan Anual de Auditoría PAA-2021, el cual fue aprobado, en el que se contempla seguimientos especiales a las medidas de emergencia derivadas del COVID 19, con ocasión de la emergencia económica, social y ambiental por la que atraviesa el país; relacionando temas de continuidad de negocio, componente tecnológico y físico, entre otros. La auditoría dio inicio mediante memorando No.20211300021133 del 10-06-2021, dando comunicación a las áreas involucradas la apertura de la auditoría, y se solicitó la información relacionada con la continuidad del negocio y las medidas tomadas con ocasión de la pandemia.

4.1 Continuidad de negocio

4.1.1. Componente Tecnológico.

De acuerdo con el Decreto 1078 de 2015 y el documento de mejores prácticas en tiempo de crisis, y en relación con el desarrollo de este componente se establece la necesidad de identificar las amenazas potenciales a una entidad y el impacto que causaría a la operación de negocio en caso de su materialización, así mismo, la gestión de la continuidad del negocio contiene el marco de trabajo para la constitución de la resiliencia organizacional, con “capacidad de respuesta efectiva que salvaguarde los intereses de las partes interesadas, reputación, marca y actividades de creación de valor - Manual de Gobierno Digital, implementación de la política de gobierno digital, Decreto 1008 de 2018”, emitido por parte del MINTIC, como también lo descrito en la “Guía 10 para la preparación de las TIC para la continuidad del negocio”, la cual define procedimientos debidamente documentados.

La información suministrada por la OS, a través del memorando en el cual se diligencio la hoja de cálculo relacionada con los componentes del plan de continuidad de negocio en la entidad, fue verificada y constatada con lo expuesto en las reuniones sostenidas del 24 de junio, el 6 y 15 de julio de la presente vigencia, al personal encargado y responsable de la ejecución de las actividades en el área. El desarrollo del seguimiento se efectuó bajo los siguientes parámetros:

- Validación de información reportada en el memorando con radicado 20211400021893 denominado Continuidad del Negocio.
- Verificación de la normatividad relacionada con este componente como los manuales asociados por el MINTIC, los estándares de buenas prácticas para la continuación de la operación de la entidad bajo condiciones de crisis, como la prestación del servicio.
- Plan de Continuidad de Negocio. Grado de avance de la implementación.

Seguido del análisis técnico, y confrontación de evidencias de acuerdo a la información solicitada en el memorando de apertura de la auditoria se encontró:

- **Plan de contingencia con componente físico y tecnológico de la entidad para la vigencia 2020 y 2021 e informes de los resultados y actualizaciones de estos planes, actualmente con el contexto de nueva normalidad y reapertura.**

Frente a lo anterior la OS informó respecto de los servicios que se mantienen activos y que corresponden: *“Componente Tecnológico. Es de resaltar que el plan de continuidad de negocio no está a cargo de la OS, este plan debe liderarse por una dependencia de nivel estratégico toda vez que involucra a toda la entidad y desborda las funcionalidades de la OS, no obstante, para el año 2021 se diseñó el PLAN DE DESASTRES TI-DRP. Para la construcción de este DRP, se creó el formato BIA (Análisis de Impacto al Negocio) y se diligenció con la ayuda de los líderes de las gestiones de la OS. Estos instrumentos, están alineados a las buenas prácticas (NTC-ISO 22301, NTC-ISO/IEC 27001) y requisitos MSPI del MINTIC a través de la implementación del SGSI en el DADEP. En el documento se contempla el servicio de conectividad el cual está compuesto por: Canal de Datos, Directorio Activo, Fluido Eléctrico y Firewall”.*

La información suministrada por el proceso de Gestión de la información y la tecnología a la fecha de entrega de las evidencias muestra un plan de recuperación de desastres de TI con código SG/MIPG 127-PPPGI-08, versión 1 del 30-10-2020, documento que se encontraba en borrador para realizar las respectivas pruebas, validaciones, asignaciones de responsables, capacitaciones, entre otras actividades. Este borrador muestra definición de objetivos, alcance, actividades de preparación teniendo en cuenta la situación actual de los servicios tecnológicos de la entidad, escenarios de crisis, planes de recuperación, procedimientos de restauración del centro de cómputo, capacitaciones y pruebas.

Observaciones:

- La entidad no cuenta con Plan de continuidad de negocios y Plan de contingencia; por lo que no se ha capacitado y distribuido a los funcionarios y contratistas autorizados.
- Se establece un plan de recuperación de desastres de TI DRP, sin embargo, este documento para la fecha del 16 de junio se encontraba en proceso de formalización, se aprobó el 30 de junio de la presente vigencia y se publicó en el Sistema de Gestión.
- El plan de recuperación de desastres DRP de la entidad para la fecha que se encontraba en proceso de formalización no contenía los grupos de recuperación para el control y la coordinación de las actividades de respuesta ante a un incidente no planeado, las cuales fueron incluidas en el documento aprobado.
- Para el inicio de esta auditoría el DRP se contaba con un borrador, pero no de un plan de continuidad de negocio, tema aún pendiente desde la auditoría de la vigencia 2019, denominada: “Auditoría a protocolos y procedimientos de certificación electrónica en los sistemas de información del DADEP y seguridad de la información” con radicado 20191300031053, sin embargo, para el cierre de esta auditoría el DRP de la entidad ya se encuentra debidamente formalizado.
- Existe en el CPM la acción 200550 actividad 2051 encaminada a definir el plan de recuperación de destrates de TI con fecha de inicio 2020-03-02 y fecha de vencimiento del 2020-09-30, sin embargo, la evidencia cargada del plan en el aplicativo pertenece a otra entidad. Por lo que para el cierre de esta auditoría se cargó al aplicativo CPM el DRP correspondiente con código 127-PPPGI-09.

Adicionalmente la OCI requirió a la OS explicación relacionada con una incidencia en la semana del 12 al 16 de julio del 2021 en la cual se vio interrumpida la prestación del servicio de la intranet de la entidad, sin acceso por medio de la VPN; respondiendo dicha oficina: “En cuanto a la desconfiguración del canal de internet de ETB, la desconexión se debió a fallas en términos contractuales que ETB tenía con respecto al contrato interadministrativo de prestación de servicios de conectividad. Cuando se presentó la incidencia el ingeniero encargado de la infraestructura de la entidad se comunicó con servicio al cliente de ETB, quienes manifestaron no conocer el canal que había dejado de prestar el servicio, dado que contractualmente no se encontraba en funcionamiento. Luego el jefe de sistemas presenta la respectiva novedad e intervención con la ingeniería comercial para el DADEP de la ETB, logrando reestablecer el servicio que se había caído por parte del aprovisionamiento del canal de internet por parte del proveedor, el cual afectó el servicio por un espacio en aproximadamente una hora luego de su llamada”. El tiempo objetivo establecido en el Plan de Recuperación de Desastres no generó impacto o afectación en la entidad.

Las incidencias presentadas en el canal alternativo de la entidad se debieron a una transición interna de la ETB de pasar de un contrato de tienda virtual del estado colombiano a un contrato interadministrativo. Para lo cual se realizaron las respectivas acciones por parte de la OS, iniciando con el reporte de la incidencia a la mesa de servicios interna, se escaló al grupo de infraestructura, posteriormente, el ingeniero encargado realizó las respectivas pruebas, así como los cambios de la configuración de políticas de pasar de un canal alternativo a el canal principal dando así la continuidad del servicio, mientras ETB realizaba las respectivas validaciones internas. Esta oficina observó falta de gestión contractual por parte de la ETB para gestionar el cambio en la modalidad del contrato que se tiene en la entidad.

Observaciones:

- Falta de claridad en el cambio contractual, por lo que la OS tuvo que realizar cambio en la configuración de políticas de un canal alternativo a el canal principal de internet, teniendo que gestionar desde la jefatura de la OS llamadas a el proveedor del servicio de internet, para poder reestablecer el canal de internet para la solución de la incidencia.

- Falta de divulgación a los colaboradores internos de las incidencias presentadas y medición del tiempo de solución, entendiendo que estas fallas van en pro de la correcta prestación del servicio de los sistemas de información y es parte importante en la continuidad del negocio, es preciso generar indicadores y mediciones más aun considerando que se encuentran en trabajo en casa.

De otra parte, dentro de las actividades reportadas por la OS, se informa que para las vigencias 2020 y 2021 se llevaron a cabo actividades y ajustes correspondientes a la necesidad de mejorar los servicios tecnológicos en la entidad, y como parte de la configuración y afinamiento de los servicios de conectividad se efectuó:

- *Configuración y puesta en marcha de canal de datos alterno de 128 Mb. Se configuró para conexión en contingencia entre la nube y el DADEP, de tal manera que, si cae el principal, responde el secundario. Dentro del sistema de seguridad perimetral (Firewall), se conectan los dos canales, los cuales responde al direccionamiento IP 200.69.104.10 y 201.244.106.66.*
- *Configuración y puesta en marcha de todas las aplicaciones con que cuenta el DADEP en la nube, lo cual genera la posibilidad de conexión a aplicaciones desde cualquier parte sin la necesidad de un Data Center. Debido a todos los problemas eléctricos, ambientales, de seguridad y tiempos de configuración se subió todas las aplicaciones del DADEP en producción a la nube, las cuales se montaron en AZURE y máquinas virtuales y bajo un sistema las (Infraestructura como servicio).*
- *Configuración y puesta en marcha de sistemas de seguridad perimetral, para la puesta en producción de aplicaciones desde la nube. Dado que el cloud computing (computación en nube), es un Data Center sin protección a aplicaciones, se configuró sistemas de seguridad entorno a estas, que permiten protección contra ataques y vulnerabilidades en el código, en los sistemas operativos o de aplicaciones.*
- *Configuración de sistemas de seguridad, para conexión mediante VPN y trabajo remoto de los usuarios. El Firewall de seguridad perimetral, tiene la capacidad de conexión en paralelo de 1200 usuarios, por lo que se configuró el equipo para acceso en remoto de todos los usuarios del DADEP.*
- *Configuración de políticas de seguridad en equipos perimetrales, cuya base es el acceso de aplicaciones de manera segura. El Firewall, basa su accionar en políticas configuradas de manera granularizada y que permiten acceso o bloqueo por puerto, servicio, IP, etc.*
- *Ampliación de canales de datos de 64Mbps a 128Mbps para conexiones por VPN. El canal de datos principal del DADEP se subió a 128Mbps, con lo cual se puede acceder a los sistemas alojados en nube y protegiendo el ancho de banda.*
- *Configuración y parametrización de accesos remotos a la red, basados en políticas granularizadas por usuario y privilegios. La política muestra el acceso de usuarios generales, los cuales se alojan en el directorio activo y tienen servicios de http, https, smb, etc.*
- *Configuración por usuario de accesos y privilegios a la red y aplicaciones. El directorio activo permite brindar permisos de acceso a las aplicaciones, este se encuentra como base de todos los sistemas de información y de equipos de seguridad e la entidad.*
- *Configuración y parametrización de protocolo de IPV6, para conexiones remotas y de la LAN a aplicaciones en nube. La configuración de los sistemas de enrutamiento, de seguridad, hiperconvergencia y nubes se encuentran configurados en IPV6.*
- *Configuración y puesta en producción de sistemas de aseguramiento contra amenazas dedicadas a denegación de servicio y de día cero. Los equipos de seguridad contra amenazas de día cero DDos y de día cero, se encuentran configurados en las plataformas Onpremise y Cloud.*

Todas las aplicaciones que maneja el DADEP actualmente se pueden usar de forma remota, a través del uso de los servicios definidos en el DRP de la siguiente manera: a) Aplicaciones Públicas: funcionan aun cuando hay problemas de conectividad en las instalaciones del DADEP en el edificio de CAD, ya que se encuentran alojadas completamente en la nube y los usuarios acceden directamente a ellas por internet. Página web principal de la entidad, Observatorio del espacio público, SIDEP, SIGDEP y SUMA. b) Aplicaciones Privadas: Las aplicaciones privadas funcionan de forma remota,

pero dependen de la conectividad de las instalaciones del DADEP en el edificio de CAD, por lo que cuando hay cortes de energía prolongados o cortes en el servicio de internet de la entidad, dejan de funcionar. Las aplicaciones dependen del acceso a la VPN, aunque varias también se encuentran desplegadas en la nube dependen de los sistemas de seguridad perimétrica instalados en el edificio CAD: ORFEO, ROYAL, CPM/MAP, Control de Horario. Aplicaciones de SICAPITAL, SISCO, LIMAY, PERNO, CAJA MENOR, SAE, SAI, Visor de Inventarios. Terceros, Mesa de Ayuda, Intranet, Visor de MIPG”.

Se valora un aporte importante en las actividades mencionadas por parte de la OS que va en pro de la construcción del plan de recuperación de desastres de TI DRP y el Plan de Continuidad de Negocio de la entidad, estas actividades no se encontraban enmarcadas en un plan de recuperación de desastres, no obstante, al cierre de esta auditoría el DRP ya se encuentra debidamente formalizado, para el caso de plan de continuidad de negocios aún no se encuentra construido en la entidad.

Referente a la mesa de servicios o gestión de incidentes, sobre los criterios técnicos de adquisición y aprobación del uso del software de mesa de ayuda o gestión de servicios Aranda, la OS manifestó que: “adquirió una versión de prueba que hace la instalación en versión demo, la instalación del demo se da a partir de una prueba de concepto, la cual permite la evaluación de un producto en un entorno real para verificar si este satisface las necesidades de la entidad, sin que exista obligación en torno a su compra por parte de la entidad, por lo que no está obligada a realizar ningún concepto y fue finalizado de manera unilateral por parte del proveedor, y el criterio técnico de adquisición sería necesario en caso de que la entidad quisiera continuar con dicha herramienta licenciada”.

La herramienta Aranda estuvo en funcionamiento aproximadamente durante 8 meses y se decidió no continuar con su implementación por su alto costo, recortes presupuestales por la emergencia sanitaria. Por lo que en la actualidad la OS validó oportunamente una herramienta de gestión en base a la investigación, conocimiento y experticia una mesa de ayuda de manera externa con desarrollo Inhouse llamada Oddo que podría cumplir con las expectativas y necesidades en la entidad, que se tendría prevista para uso aproximadamente en 2 meses. Actualmente se encuentra en proceso de validación, parametrización, configuración del directorio activo, pruebas técnicas y de desarrollo, contratación de personal especializado en herramientas de desarrollo específicas.

Observación: Si bien Aranda se usó bajo una versión de prueba, no se **observó** que haya existido un borrado seguro de la información de las bases de datos de la entidad, sin embargo, para el cierre de esta auditoría los profesionales encargados de estas actividades en la OS mencionan que se realizó el respectivo borrado seguro de la data cargada en el aplicativo. Pero se evidencia ausencia de las horas de implementación de uso y apropiación al personal técnico, teniendo que hacer reprocesos.

➤ **Contrato de Prestación de Servicios No 110-00134-479-0-2020**

En cuanto al contrato de prestación de servicios No 110-00134-479-0-2020 celebrado entre el DADEP y Data & Service Ltda. con fecha de terminación del 9-09-2021 y objeto contractual: “Contratar el Servicio de Alquiler de Equipos Tecnológicos y Periféricos y Mantenimiento Preventivo y Correctivo con Bolsa de Recursos Tecnológicos (Servicios, Hardware y Software), para el DADEP”. Se encontraron los informes de las actividades mensuales desde febrero a julio de la vigencia actual.

Observaciones:

- No se identificaron oportunamente los informes mensuales de los meses de noviembre de 2020 a enero de 2021, impidiendo a esta oficina validar las actividades realizadas por el contratista en dichos meses, por lo que para la reunión de cierre de esta auditoría se observaron los respectivos informes, subsanado así la observación.

- Los equipos portátiles en alquiler, así como los equipos de escritorio propios de la entidad vienen generando lentitud, ralentización producido por un fallo relacionado con las actualizaciones y la imposibilidad en ocasiones de instalarlas, fallas que se vienen presentando en mayo de 2021 y junio de 2021, esto es un fallo identificado por Microsoft teniendo que en ocasiones formatear e instalar nuevamente el sistema operativo Windows 10 a los equipos de cómputo de los colaboradores de la entidad. Cabe resaltar que estas actividades las viene identificando y subsanando los colaboradores que encabeza el grupo de mesa de ayuda de la OS. Así mismo se menciona que las actividades de seguimiento al cumplimiento del contrato mencionando se viene haciendo con regularidad y de manera oportuna.
- **Planes de acción y resultados asociados a la crisis por cada vigencia, seguimiento a la operación de equipos prestados por la entidad a los funcionarios y determinación del aforo en las instalaciones y cumplimiento del mismo de acuerdo a los picos y manejo de periodos de mayor crisis, así como seguimiento al cumplimiento de horario de trabajo en casa por cada jefe o líder de proceso reportado a Talento Humano.**

En cuanto a seguimiento al horario laboral manifestaron: *“Relacionado con el seguimiento al cumplimiento del horario, este se hace a través del sistema de “control de horario”, el cual funciona a través de la intranet, desde la oficina o desde el trabajo en casa teniendo la conexión a la VPN, la cual está disponible para todos los funcionarios de planta de la entidad. La conexión al sistema se hace por la página web del DADEP <http://dadep.gov.co/>, en el menú de vínculos de interés opción “intranet”, y luego seleccionado en SERVICIOS el ícono de control de horario. Una vez el funcionario inicia sesión, el sistema muestra la hora que quedará registrada y le permite registrar unas observaciones tanto de inicio de actividades como de finalización, si el funcionario lo considera necesario. El sistema de control de horario comenzó a funcionar de la forma anteriormente descrita desde el día 19 de octubre de 2020, antiguamente solo funcionaba desde los equipos de la entidad y no solicitado inicio de sesión”.*

Observaciones:

- Se presentan caídas intermitentes del acceso a las aplicaciones y funcionalidades de la intranet de la entidad por medio de la VPN, dificultando el diligenciamiento del horario y otras aplicaciones por parte de los funcionarios.
- Falta de diagnóstico para una posterior estabilidad en la prestación del servicio y acceso a las aplicaciones por medio de la VPN ocasionando inconvenientes a todo el personal de la entidad en la continuidad del servicio.
- Ausencia de pruebas parciales de funcionamiento y un conjunto de estrategias y acciones correctivas, identificando las fallas, con el fin de fortalecer los servicios de TI.

4.1.2. Otros componentes.

Las nuevas condiciones que impone la crisis a las entidades para continuar con la operación, involucran diferentes aspectos a considerar, por lo que se seleccionó para esta revisión los lineamientos impartidos por la entidad respecto de:

➤ **Seguridad de los documentos**

Dentro de los soportes suministrados por el proceso de Gestión Documental, se encuentra la Circular No. 14 del 20-07-2020, asunto “lineamientos para uso de documentos electrónicos, medidas transitorias sobre radicación de correspondencia y manejo de documentos por la contingencia generada por la emergencia sanitaria covid-19”, expedida por la entidad, en la que se contempla: Firmas documentales, Documentos que se deben imprimir, Medios, procedimiento y horario de recibo de comunicaciones oficiales, Manejo del sistema de gestión documental ORFEO, Control y seguridad para el envío de las respuestas dadas por la entidad a los peticionarios, Disposiciones de seguridad y Otras disposiciones. (estructura de las carpetas electrónicas, audiencias públicas que

se desarrollen a través de medios electrónicos, reuniones realizadas por video conferencias, trámite de pagos y documentación requerida, traslado de documentos de la Entidad a la casa, control de salida de documentos, expedientes y/o contratos, Consulta de expedientes en el aplicativo Royal, consulta de contratos del archivo de la Oficina Asesora Jurídica y archivo central, etc.).

Por lo manifestado anteriormente, la entidad consideró en su normatividad interna las medidas necesarias para dar cumplimiento al Decreto 491 del 2020, artículo 11, que indica: *“De las firmas de los actos, providencias y decisiones. Durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, cuando no cuenten con firma digital, podrán válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios. Cada autoridad será responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio”*; así como lo exigido en la Circular EXTERNA 001 del 31-03-2020.

De igual forma, el proceso cuenta con los formatos de: Formato único de inventario documental (FUID), Formato solicitud préstamo de expedientes, Formato control de préstamo de expedientes y el Formato de solicitud préstamo expedientes Archivo Central y se halla, debidamente actualizado el instructivo de archivo y correspondencia Código SG/MIPG: 127-INSGD-01 Versión: 2 Vigente desde: 04-09-2020.

➤ **Atención y prestación de servicios a los usuarios.**

La información suministrada por el proceso de atención al cliente y/o usuario, muestra una serie de actividades llevadas a cabo con el propósito de continuar con la prestación de los servicios a los usuarios, así:

- La ventanilla virtual, la cual fue dada a conocer a la ciudadanía en la página web, por medio de piezas comunicacionales, indicando los canales de atención a la ciudadanía, para garantizar la atención de las PQRS.
- Asignación de un número telefónico celular 3164732213, que se direccionó a la línea del conmutador para continuar con la atención por el canal telefónico.
- Modificación del instructivo de archivo y correspondencia para el manejo de las respuestas a peticiones anónimas durante estados de emergencia, ocasionados por agentes patógenos. <http://sgc.dadep.gov.co/11/4/127-INSGD-01.pdf>
- En la actualidad, se encuentra publicado en la página web de la entidad <http://www.dadep.gov.co>, los lugares de atención, horarios y forma de contacto por los diferentes canales de atención.

Conforme al Decreto 491 de 2020, la entidad ha dado a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales se está llevando a cabo la prestación del servicio, así como los mecanismos tecnológicos que se está empleando para el registro y respuesta de las peticiones. Encontrando que la entidad, por medio de este proceso, ha llevado a cabo diferentes actividades para la prestación del servicio, sin embargo, no se encuentran estrategias definidas, para garantizar la prestación de servicio a sus usuarios, de acuerdo con lo solicitado en el documento de Mejores Prácticas frente al Rol de las Oficinas de Control Interno, en tiempo de crisis, emitido por Función Pública, Numeral (II) continuidad de negocio, donde indica: “Las disposiciones impartidas por la entidad producto de los lineamientos señalados en el citado Decreto 491, respecto de las estrategias definidas para garantizar la prestación del servicio a sus usuarios y las condiciones bajo las cuales se adelanta la modalidad de trabajo en casa”. Así como la circular externa 100-10-2020.

Observación: Vale la pena resaltar que se encuentran efectuadas una serie de actividades, no obstante, no se identifica la estrategia y/o estrategias con el propósito de garantizar la prestación de servicio a sus usuarios, para continuar la operación bajo las nuevas condiciones que le impone la crisis y teniendo en cuenta que aún existe incertidumbre y falta de claridad de tiempo de terminación de la pandemia.

Referente a la estrategia de racionalización la entidad cuenta con 4 tramites a racionalizar, sin embargo, solo existe un trámite denominado Titulación de zonas de cesión al distrito capital, tipo de racionalización tecnológica, en la que la entidad implementó la mejora del trámite, en el marco de la emergencia por Covid-19, los constructores y ciudadanos, son atendidos en la VUC, para la radicación, agendamiento, revisión de documentos y aclaración de inquietudes; por medio de las plataformas virtuales Meet y Zoom; así mismo, se socializó la mejora con los funcionarios de atención al ciudadano, se efectuó reunión con la Secretaría Distrital de Habitat, y se realizó comunicación con los usuarios de la VUC, para agendar las citas; con lo anterior, el ciudadano recibe como beneficios contribuir al mejoramiento de la movilidad, el ahorro en tiempo y disminución de costos de transporte.

Adicional, el trámite denominado Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público, tipo de racionalización tecnológica, implementó en la página web de la entidad, de la Ventanilla Virtual para que los usuarios radiquen a través de ese espacio las comunicaciones. El beneficio hacia el ciudadano se ve reflejado por que anteriormente las citas se hacían de forma presencial los días jueves en el CAD; a partir de la implementación de medios virtuales, se atienden las citas virtualmente en las plataformas mencionadas anteriormente; sin embargo, el mecanismo (instrumento) de medición aún no se encuentra publicado para lograr los resultados de la medición.

➤ **Componte físico.**

La información allegada por parte de la SAF y CD, en el proceso de Gestión de Recursos, relaciona con corte al 16-06-2021, la entrega de bienes para trabajo en casa de 11 computadores portátiles, y 11 computadores de escritorio y 2 escáner.

Observaciones:

- El procedimiento llevado a cabo de entrega de bienes en tiempo de pandemia por el área de Recursos Físicos, contemplo él envió de un correo electrónico a las personas que tenían asignados equipos para el trabajo en casa; sin embargo, no se evidenció un documento y/o formato anexo para ser firmado digitalmente por el responsable de la tenencia (funcionario y/o contratista) y el área, donde quedara formalizada la entrega por las dos partes involucradas.
- La relación de entrega de bienes por parte de la SAF y CD a los funcionarios y/o contratistas, no muestra un consolidado desde que inicio la pandemia a la fecha de corte de la solicitud de información, donde se evidenció la trazabilidad de cada bien entregado para trabajo en casa; así como, el reporte no contempla tanto la fecha de devolución como fecha de entrega.
- A la fecha de esta auditoría no se encuentra ajustado y/o actualizado el procedimiento y/o instructivo referente al manejo de los bienes teniendo en cuenta el tiempo de crisis.
- Se encuentran diferencias en los reportes que fueron entregados por la OS y Gestión de Recursos, por no contar con un formato debidamente establecido, y falta de cierres mensuales de información.

➤ **Proyectos de inversión.**

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación- OAP, la entidad no efectuó, ningún tipo de ajuste a los proyectos, ni metas debido a la pandemia; se resalta que se llevaron a cabo desde el marco del desarrollo de los proyectos diferentes acciones en respuesta a la pandemia, en la que se encuentra la estrategia de Bogotá a Cielo Abierto 2.0, por medio del cual se adoptó el modelo de aprovechamiento económico para reactivar los sectores afectados como (restaurantes, grandes espectáculos, artes escénicas, entre otros).

Observación: A la fecha no se identificó el plan de contingencia establecido por la entidad para atender la crisis, de acuerdo a lo solicitado en el documento de la Función pública y relacionado con las mejores prácticas en tiempo de crisis.

➤ **Mapa de Riesgos Institucional.**

En el Mapa de Riesgos Institucionales - Dadep 2021, versión 1, la entidad identificó e incorporo en los procesos de Gestión Documental, y Atención Cliente y/o Usuario, el riesgo de contaminación de los funcionarios de la entidad con posibles agentes patógenos; y contagio a funcionarios y/o usuarios con posibles agentes patógenos, respetivamente. <https://www.dadep.gov.co/transparencia/sistema-integrado-de-gestion/gestion-riesgos/mapa-riesgos-institucional-0>

➤ **Bioseguridad.**

Referente a los protocolos de bioseguridad implementados por la entidad, estos fueron revisados y mencionados en el informe de “Auditoría uso adecuado y transparente de recursos para atender la pandemia al interior de la entidad” con radicado No. 20211300024573 del 9-07-2021. Así mismo, se cuenta con la matriz de Identificación de Peligros, Evaluación, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles – IPEVRDC, donde se estableció el peligro biológico, por exposición a contacto con virus, bacterias mordeduras, picaduras, parásitos, rickettsias, cuya fuente es exposición a agentes biológicos como virus sars-cov-2 (contacto directo entre personas, contacto con objetos contaminados).

5. ANALISIS DE POTENCIALES RIESGOS

- Riesgos de sanciones disciplinarias: Por los entes de control debido a los incumplimientos que se pudieran llegar a presentar en los Decretos, 1008 de 2018, 1078 de 2015.
- Riesgo operativo: Falta de controles en los soportes que evidencian el cumplimiento de las acciones, falta de delegaciones para incidentes, reprocesos.
- Riesgo de seguridad de la información: Por falta de evidencia de seguridad en la aplicación de mesa de servicios de Aranda.
- Riesgo Tecnológico: Por ausencia de un diagnostico técnico de la renovación tecnológica.
- Riesgo de imagen: Por falta de efectividad y oportunidad en la prestación de los servicios tecnológicos para los funcionarios y/o contratistas que se encuentran en trabajo en casa.
- Riesgo de cumplimiento de los lineamientos expedidos tanto por el gobierno nacional y distrital, relacionados con la atención de la pandemia derivada por el COVID-19.

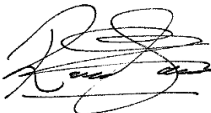
6. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.

Como resultado general del proceso de la auditoría, se concluye que la entidad no cuenta con los planes de contingencia y de continuidad del negocio debidamente aprobado, desconociendo el cumplimiento de la normatividad expedida para la continuidad del negocio en tiempo de crisis; sin embargo, se evidencia la ejecución de diferentes actividades encaminadas a mantener la operación de la entidad en los diferentes componentes. De igual forma se establece avance en la formulación del plan de recuperación de desastres- PRD. Por lo que se invita a la administración a crear acciones encaminadas a subsanar las observaciones identificadas en el presente informe, por lo que se **recomienda:**

- ✚ Dar cumplimiento a la Guía 10.º Para la preparación de las TIC para la continuidad del negocio” del MINTIC, la normatividad y lineamientos expedidos en el marco de la emergencia derivada del COVID-19, con la finalidad de mantener la operación de la entidad y condiciones de crisis. Así como poner en consideración el documento de buenas prácticas ISO 22301,
- ✚ Crear e implementar los planes de contingencia y de continuidad del negocio.
- ✚ Ejecutar, capacitar y validar las diferentes pruebas contenidas en el plan de recuperación de desastres PRD.
- ✚ Efectuar un análisis, seguimiento técnico, financiero previo y detallado de las necesidades actuales de la entidad, relacionado con los equipos de cómputo existentes, con el fin de optimizar los recursos asignados a la entidad.
- ✚ Contemplar una validación detallada, de los acuerdos de niveles de servicio, antes de la implementación de herramientas de mesa de servicios, teniendo en cuenta las buenas prácticas de ITIL.
- ✚ Llevar a cabo transferencia de conocimiento por medio de capacitaciones a las diferentes aplicaciones de la entidad, las cuales deben cumplir con la respectiva documentación técnica, funcional y soporte para su apropiación.
- ✚ Velar por la prestación de servicio estable y sin tantas interrupciones en las conexiones que se realizan a través de la VPN.
- ✚ Crear las estrategias para garantizar la prestación del servicio a sus usuarios.
- ✚ Actualizar el procedimiento contemplando la legalización de entrega de bienes por medio de correo electrónico, llevando un consolidado con corte al último de cada mes, incluyendo la fecha de entrega y de devolución.
- ✚ Independizar los puntos de contacto en las recepciones entre los puntos de vigilancia y los visitantes y o funcionarios, instalando acrílicos que permitan minimizar el riesgo biológico de contagio; así como crear un procedimiento que minimice el contacto de equipos que deban estar registrados (entradas y salidas).

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último generar valor para la Defensoría del Espacio Público, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se conmina a la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar, y a incluirlas en el aplicativo MAP y gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control. Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tienen fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta Dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos en dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los posibles efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

Atentamente,



ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Lady Yadira Escamilla Triana, Subdirectora de Registro Inmobiliario.

Mariela Pardo Corredor, Subdirectora Administrativa, Financiera y Control Disciplinario

Diana María Camargo Pulido, Jefe Oficina Asesora de Planeación

Syrus Pacheco, Jefe Oficina de Sistemas

Proyectó: Fernando Andrés Salgado Tovar/ Gina Gómez Rivera.

Fecha: 27-08-2021

Aprobó: Roger Alexander Sanabria Calderón

Código de archivo: 130-85-10