DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP

OFICINA DE CONTROL INTERNO

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE PERCEPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

VIGENCIA 2023

BOGOTÁ D.C., AGOSTO DE 2023

Jefe Oficina de Control Interno	ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ
Auditor	JESÚS ALBEIRO RIZO GALLARDO

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN _____5
2. OBJETIVO GENERAL _____5
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS _____5
4. ALCANCE _____5
5. METODOLOGÍA _____ 6
6. SELECCIÓN DE LA MUESTRA _____ 6
7. TAMAÑO DE LA MUESTRA _____7
8. PUBLICACIÓN DEL FORMULARIO _____7
9. ANÁLISIS DE LOS DATOS _____ 8
10. CONCLUSIONES _____23
11. SUGERENCIAS _____25

LISTA DE IMÁGENES

Imagen No. 1. Lista de distribución DADEP Todos 6
Imagen No. 2. Tamaño de la muestra 7
Imagen No. 3. Publicación OAC – julio 13/2023 7
Imagen No. 4. Publicación OAC – julio 18/2023 8

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica No. 1. Conocimiento de la política de seguridad de la información _____ 9
Gráfica No. 2. Promoción de la cultura de la seguridad informática _____ 9
Gráfica No. 3. Afectaciones en la disponibilidad de la infraestructura de TI _____ 10
Gráfica No. 4. Nivel de conformidad con la infraestructura de TI (hardware y software) _____ 10
Gráfica No. 5. Fomento de la política de seguridad informática _____ 11
Gráfica No. 6. Amigabilidad de los aplicativos propios de la entidad _____ 12
Gráfica No. 7. Disponibilidad de las unidades de CD/DVD y puertos USB _____ 13
Gráfica No. 8. Utilidad del computador para atender las reuniones virtuales _____ 13
Gráfica No. 9. Tiempos de atención para las solicitudes de tecnologías de información _____ 14
Gráfica No. 10. Inducción relacionada con los servicios tecnológicos que ofrece la entidad __ 14
Gráfica No. 11. Amabilidad y trato del personal de la OTIC que atiende las solicitudes _____ 15
Gráfica No. 12. Correlación entre las respuestas de solución y lo solicitado _____ 16
Gráfica No. 13. Atención pos-servicio dada por el personal de la OTIC _____ 16
Gráfica No. 14. Información acerca de los servicios que ofrece la OTIC _____ 17
Gráfica No. 15. Grado de satisfacción con las herramientas informáticas _____ 17
Gráfica No. 16. Apoyo de la OTIC para el buen uso de los sistemas informáticos _____ 18
Gráfica No. 17. Satisfacción con la infraestructura tecnológica que ofrece el DADEP _____ 23

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1. Aspectos que contribuyen a la política de seguridad de la información 11

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno (OCI) del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP), en virtud de la Ley 87 de 1993, Decreto 1083 de 2015, Decreto 648 de 2017 y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2023, realizó el informe a la infraestructura de tecnologías de información (TI). En cumplimiento de lo anterior, y en el marco de la campaña El Control Soy Yo y el fomento de la cultura del autocontrol, se promovió el análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios relacionado con la infraestructura y los servicios informáticos, a través del diseño y aplicación en el mes de julio del formulario de percepción, con el fin de medir las expectativas y la satisfacción de los usuarios frente a dichos servicios. El formulario consta de 18 preguntas con respuesta obligatoria, 17 cerradas y 1 abierta.

Teniendo en cuenta que los resultados obtenidos obedecen a la percepción frente a la infraestructura de TI, se presenta por cada pregunta la cantidad de usuarios que respondieron junto con el porcentaje de participación, visualizado en las gráficas correspondientes que ilustran la tendencia según el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios tecnológicos que reciben.

2. OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción de los usuarios con respecto a la utilización de la infraestructura de tecnologías de información ofrecida por el DADEP.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

i. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con la infraestructura de tecnologías de información.

ii. Conocer la atención dada a las solicitudes de servicios de tecnologías de información por parte de la Mesa de Ayuda.

4. ALCANCE

El formulario para la percepción de la infraestructura de tecnologías de información fue diligenciado por servidores del DADEP entre el 13 y el 27 de julio de 2023.

5. METODOLOGÍA

Para la elaboración del informe se definió inicialmente un banco de preguntas que incluyó sugerencias del equipo de la Oficina de Control Interno, así como la consulta de información publicada en la web. Las versiones iniciales del cuestionario fueron probadas por el equipo mediante el diligenciamiento interno, lo que permitió mejorar la intención y consistencia de las preguntas; adicionalmente, se recibieron observaciones de parte de asesores del Despacho de la Dirección del DADEP.

Finalmente, una vez depurado el instrumento de recolección, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) se realizó la divulgación y publicación de las piezas comunicativas.

6. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Para la selección de la muestra se utilizaron los parámetros siguientes:

- Tamaño de la población: **334** (miembros de la lista de distribución DADEP Todos - Corte agosto 2/2023. Ver imagen No. 1).
- Nivel de confianza: **95%**
- Margen de error: **8%**

Imagen No. 1. Lista de distribución DADEP Todos
Fuente: Outlook DADEP

7. TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra obtenida según los parámetros indicados fue de 104 (ver imagen No. 2). Con la aplicación del formulario de percepción se obtuvieron **110** respuestas, dato que se utilizó para desarrollar el informe.

Imagen No. 2. Tamaño de la muestra
Fuente: Calcula el tamaño de muestra fácilmente | SurveyMonkey

8. PUBLICACIÓN DEL FORMULARIO

La Oficina Asesora de Comunicaciones publicó las siguientes piezas comunicativas con las que se invitó a los servidores de la entidad a diligenciar el cuestionario durante el mes de julio de 2023, así:

Julio 13/2023 (Imagen No. 3):

Imagen No. 3. Publicación OAC – julio 13/2023
Fuente: DADEP

Julio 18/2023 (Imagen No. 4):

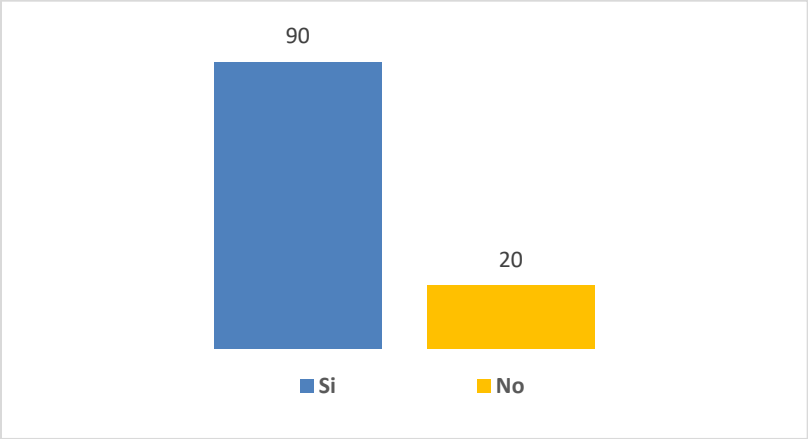
Imagen No. 4. Publicación OAC – julio 18/2023
Fuente: DADEP

9. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Una vez procesados los datos se obtuvieron los resultados descritos a continuación.

- Pregunta 1. ¿Conoce la política de seguridad de la información del DADEP?

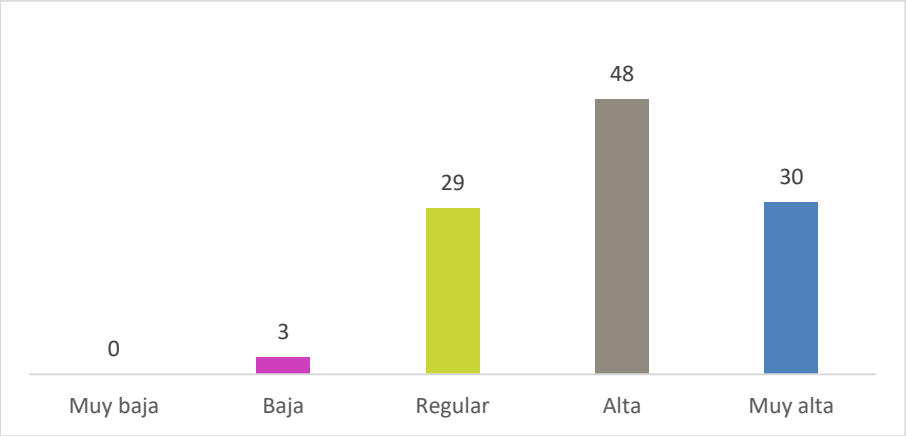
  El 82% de los usuarios (90 personas) manifestó que conoce la política de seguridad de la información, mientras que el 18% restante (20 personas) la desconoce. Ver gráfica No. 1.



Gráfica No. 1. Conocimiento de la política de seguridad de la información
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

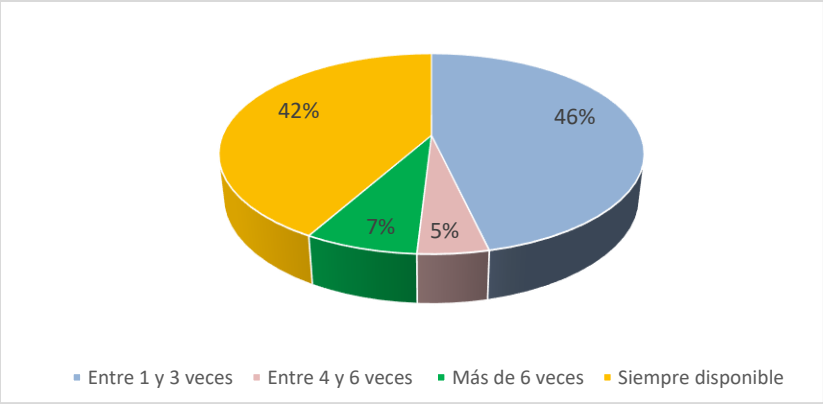
- Pregunta 2. ¿Cómo considera que se promueve la cultura de la seguridad informática al interior del DADEP?

  El 71% (78 personas manifestaron calificación entre Alta y Muy Alta) está altamente satisfecho con la promoción de la cultura informática al interior de la entidad, el 26% (29 personas) manifestó que era regular y el 3% (3 personas) restante consideró que era baja. Ver gráfica No. 2.



Gráfica No. 2. Promoción de la cultura de la seguridad informática
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

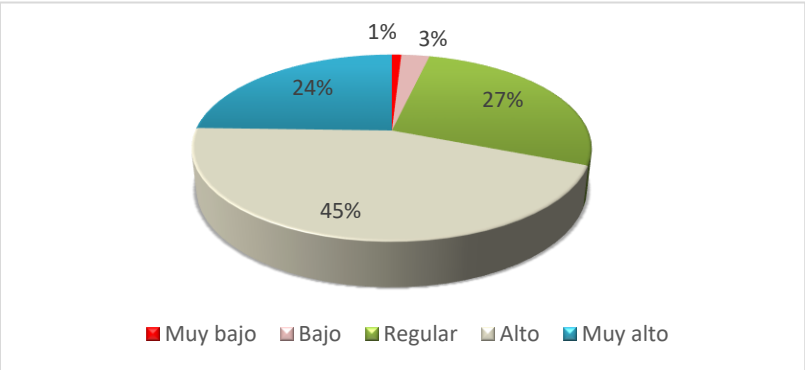
- Pregunta 3. Durante el último semestre, ¿ha percibido afectaciones en la disponibilidad de la infraestructura de tecnologías de información del DADEP?
  El 42% (46 personas) siempre tuvieron disponibilidad de la infraestructura; 46% (51 personas) tuvieron afectación entre 1 y 3 veces; 5% (5 personas) entre 4 y 6 veces y 7% (8 personas) más de 6 veces. Ver gráfica No. 3.



Gráfica No. 3. Afectaciones en la disponibilidad de la infraestructura de TI
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 4. Evalúe su nivel de conformidad con la infraestructura de tecnologías de información (hardware y software) que ofrece el DADEP para satisfacer sus necesidades laborales.

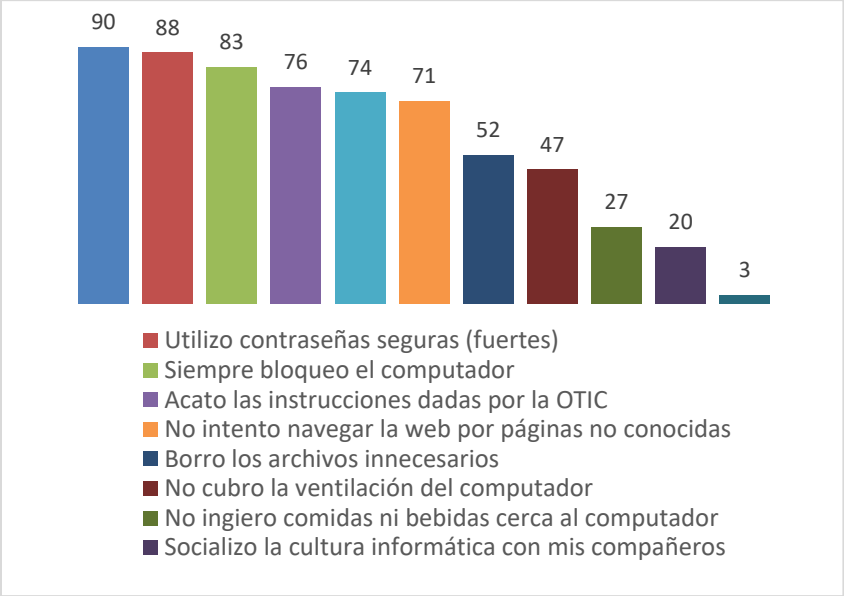
  El 24% (27 personas) consideró un nivel muy alto de conformidad con la infraestructura de TI; el 45% (49 personas) lo calificó como alto; el 27% (30 personas) consideró que era regular, el 3% (3 personas) lo calificó como bajo y el 1% (1 persona) como muy bajo. Ver gráfica No. 4.



Gráfica No. 4. Nivel de conformidad con la infraestructura de TI (hardware y software)
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 5. ¿Desde su quehacer diario, cómo contribuye a aplicar y fomentar la política de seguridad informática, teniendo en cuenta aspectos claves como la confidencialidad, disponibilidad, integridad y privacidad de la información?

  De las once (11) opciones de respuesta posibles, la siguiente gráfica muestra la cantidad de personas que seleccionaron aquellas que contribuyen a aplicar y fomentar la política de seguridad informática. Ver gráfica No. 5.



Gráfica No. 5. Fomento de la política de seguridad informática
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

Las opciones que alcanzaron mayor porcentaje, con más de setenta (70) personas de ciento diez (110) que respondieron, fueron (ver tabla No. 1):

Opción	%
No abro correos ni archivos sospechosos	82
Utilizo contraseñas seguras (fuertes)	80
Siempre bloqueo el computador	75
Acato las instrucciones dadas por la OTIC (Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)	69
No entrego mi clave a otros usuarios	67
No intento navegar la web por páginas no conocidas	65

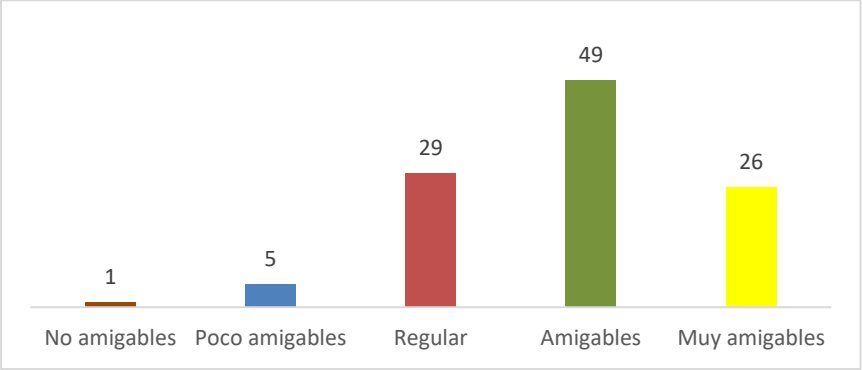
Tabla No. 1. Aspectos que contribuyen a la política de seguridad de la información
Fuente: formulario de percepción DADEP – Elaboración OCI

En la opción *Otras* se registraron textualmente las siguientes:

1. Uso computador propio.
2. No guardo contraseñas personales en computadores oficiales.
3. Solicito ayuda cada vez que la necesito, aunque no sea atendida oportunamente en algunas ocasiones.

- Pregunta 6. ¿Los aplicativos propios de la entidad con los que usted interactúa son amigables, es decir, son intuitivos, facilitan la navegabilidad por las diferentes opciones (menús) y/o lo orientan a través de ventanas emergentes de ayuda o mensajes de alerta?

  Para el 24% (26 personas) los aplicativos son muy amigables, para el 45% (49 personas) son amigables, para el 26% (29 personas) es regular, el 5% (5 personas) manifestó que eran poco amigables y el 1% (1 persona) consideró que no son amigables. Ver gráfica No. 6.



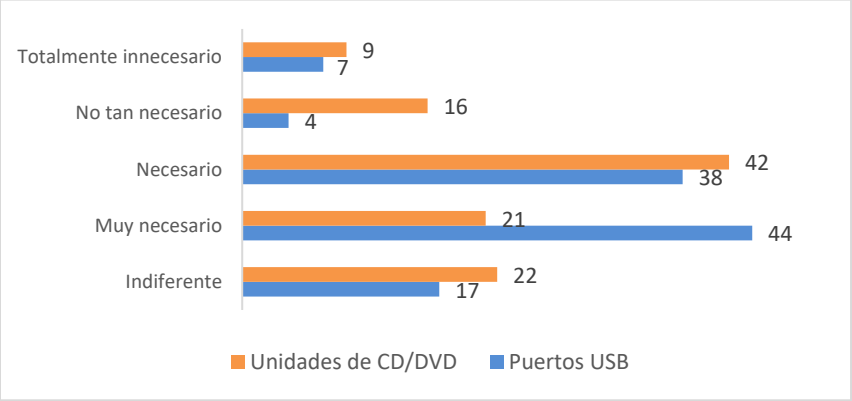
Gráfica No. 6. Amigabilidad de los aplicativos propios de la entidad
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 7. ¿Qué tan necesario considera que los computadores tengan disponible las unidades de CD/DVD y los puertos USB?

  Para las unidades de CD/DVD, el 38% (42 personas) consideraron necesaria su disponibilidad y el 19% (21 personas) dijo que era muy necesaria; mientras que el 15% (16 personas) dijo que no era tan necesaria y el 8% (9 personas) totalmente innecesaria. Para el 20% (22 personas) restante es indiferente. Ver gráfica No. 7.

  Para los puertos USB, el 35% (38 personas) consideraron necesaria su disponibilidad y el 40% (44 personas) dijo que era muy necesaria; mientras que el

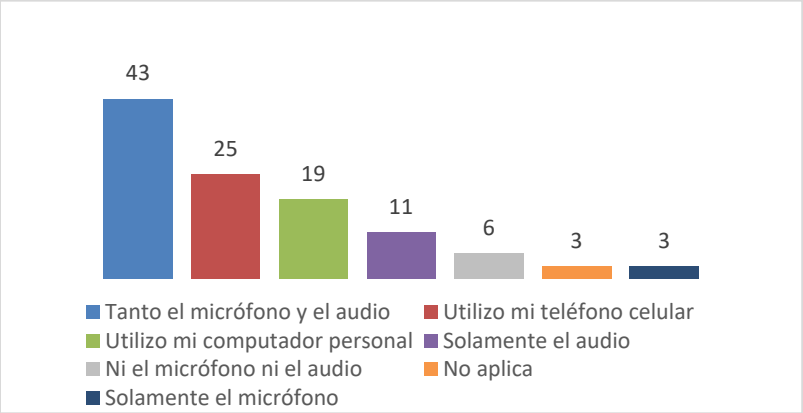
4% (4 personas) dijo que no era tan necesaria y el 6% (7 personas) totalmente innecesaria. Para el 15% (17 personas) restante es indiferente.



Gráfica No. 7. Disponibilidad de las unidades de CD/DVD y puertos USB
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- <u>Pregunta 8.</u> ¿Según lo instalado en su computador, para atender las reuniones virtuales utiliza (Tanto el micrófono y el audio, Utilizo mi teléfono celular, Utilizo mi computador personal, Solamente el audio, Ni el micrófono ni el audio, Solamente el micrófono, No aplica)?

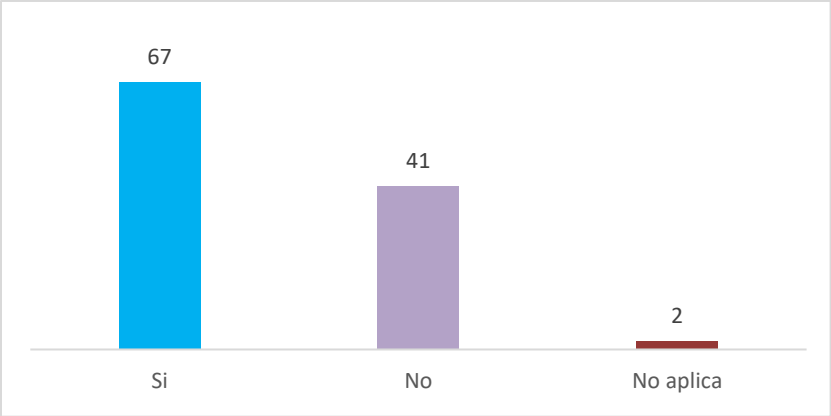
  Para atender las reuniones virtuales, el 39% (43 personas) utiliza el micrófono y el audio simultáneamente; el 23% (25 personas) utiliza su teléfono celular; el 17% (19 personas) utiliza su computador personal; el 10% (11 personas) sólo el audio, el 5% (6 personas) no utiliza ni el micrófono ni el audio, el 3% (3 personas) sólo el micrófono y para el 3% (3 personas) no aplica. Ver gráfica No. 8.



Gráfica No. 8. Utilidad del computador para atender las reuniones virtuales
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 9. ¿Conoce los tiempos de atención definidos por la entidad para atender oportunamente las solicitudes de tecnologías de información?

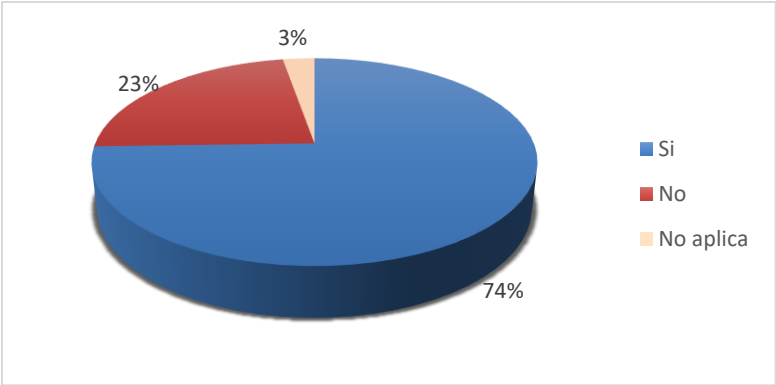
  El 61% (67 personas) manifestó que conoce los tiempos de atención definidos por la entidad, el 37% (41 personas) no la conoce y para el 2% (2 personas) no aplica. Ver gráfica No. 9.



Gráfica No. 9. Tiempos de atención para las solicitudes de tecnologías de información
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 10. ¿Ha recibido alguna inducción relacionada con los servicios tecnológicos que ofrece la entidad?

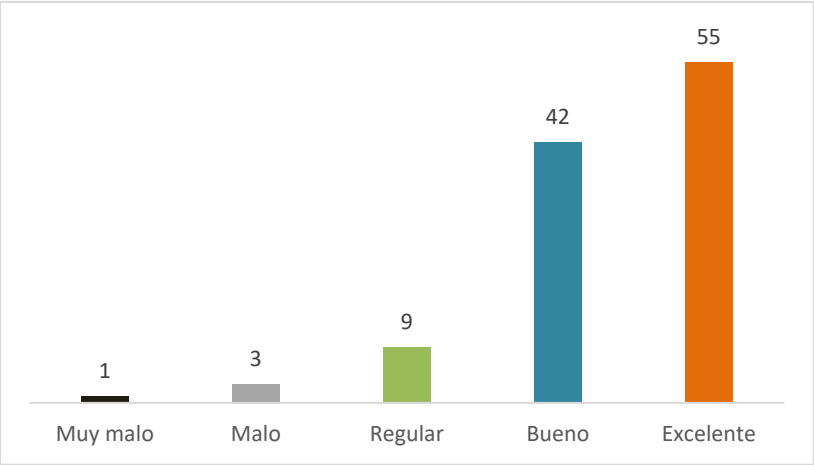
  El 74% (82 personas) manifestó que ha recibido alguna inducción relacionada con los servicios tecnológicos que ofrece el DADEP, el 23% (25 personas) no la recibió, mientras que para el 3% (3 personas) no aplica. Ver gráfica No. 10.



Gráfica No. 10. Inducción relacionada con los servicios tecnológicos que ofrece la entidad
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 11. ¿Cómo calificaría la amabilidad y trato del personal de la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (OTIC) que atiende las solicitudes de tecnología?

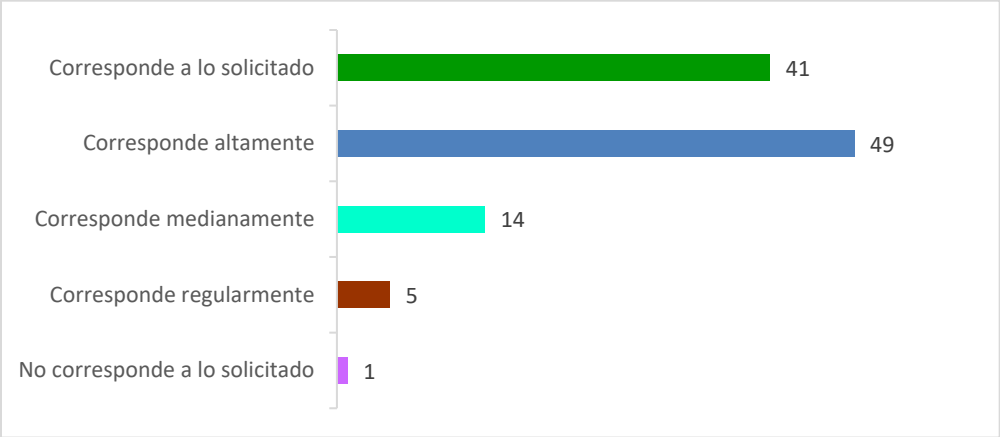
  La amabilidad y trato de los colaboradores de la OTIC que atienden las soluciones de tecnología, fue excelente para el 50% (55 personas), para el 38% (42 personas) fue bueno, el 8% (9 personas) fue regular, el 3% (3 personas) fue malo y del 1% (1 persona) fue muy malo. Ver gráfica No. 11.



Gráfica No. 11. Amabilidad y trato del personal de la OTIC que atiende las solicitudes
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 12. ¿Las respuestas a las solicitudes de servicios de tecnologías de información corresponden a lo solicitado, es decir, responden a lo que usted esperaba como solución?

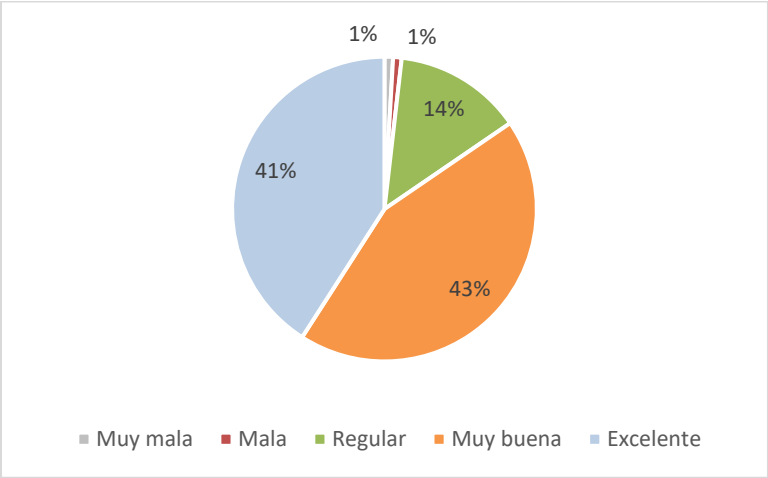
  El 37% (41 personas) consideró que las respuestas a las solicitudes de servicios tecnológicos corresponden a lo requerido, para el 45% (49 personas) corresponde altamente, para el 13% (14 personas) corresponde medianamente, para el 4% (5 personas) regularmente corresponde, mientras que el 1% (1 persona) manifestó que no responde a lo solicitado. Ver gráfica No. 12.



Gráfica No. 12. Correlación entre las respuestas de solución y lo solicitado
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- <u>Pregunta 13.</u> ¿Cómo califica la atención dada por el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en lo relacionado con aclaraciones o dudas surgidas después de la prestación del servicio?

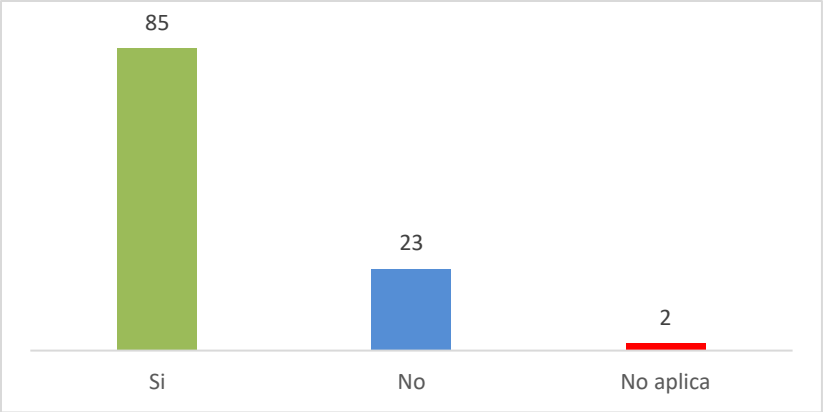
  La atención dada por la OTIC a las aclaraciones o dudas posteriores a la prestación del servicio tuvo una percepción excelente con el 41% (45 personas), muy buena el 43% (48 personas), regular el 14% (15 personas) y entre mala y muy mala el 2% (2 personas). Ver gráfica No. 13.



Gráfica No. 13. Atención pos-servicio dada por el personal de la OTIC
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 14. ¿Está regularmente informado de los servicios que se ofrecen desde la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?

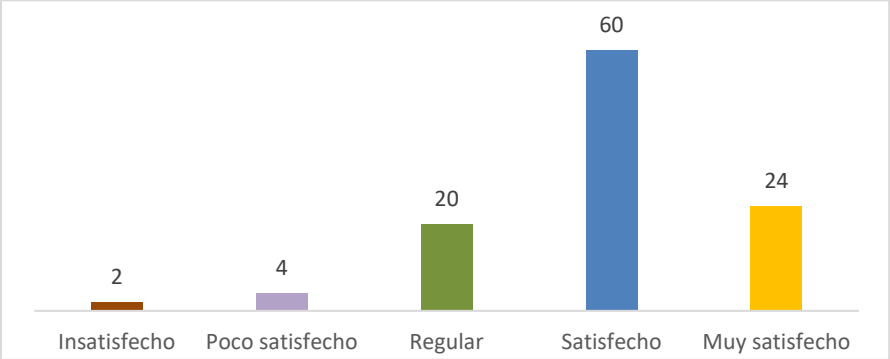
  El 77% (85 personas) está regularmente informado de los servicios que se ofrecen desde la OTIC, el 21% (23 personas) manifestó no estarlo, mientras que para el 2% (2 personas) no aplica. Ver gráfica No. 14.



Gráfica No. 14. Información acerca de los servicios que ofrece la OTIC
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 15. ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción con las herramientas informáticas puestas a disposición por el DADEP?

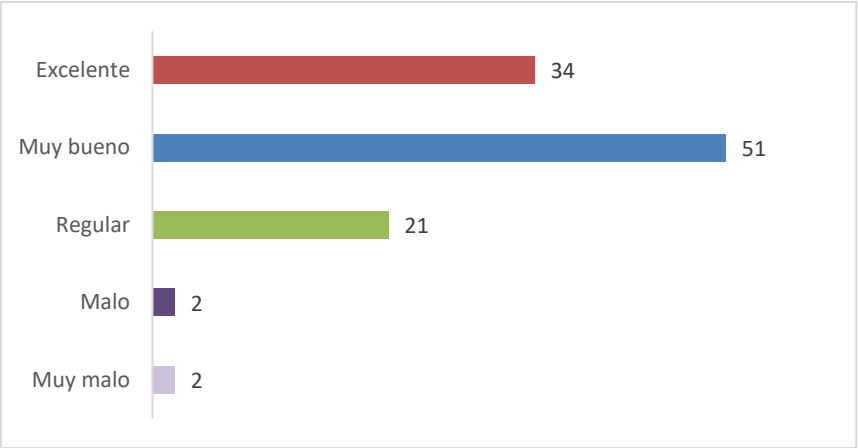
  El grado de satisfacción con las herramientas informáticas fue del 22% (24 personas) con muy satisfecho, 54% (60 personas) satisfechas, 18% (20 personas) como regular, 4% (4 personas) poco satisfechas y del 2% (2 personas) están insatisfechas. Ver gráfica No. 15.



Gráfica No. 15. Grado de satisfacción con las herramientas informáticas
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 16. ¿Cómo evalúa el apoyo, la capacitación recibida y/o la iniciativa del personal de tecnologías de información para ayudarlo en el buen uso de los sistemas informáticos?

  El apoyo, la capacitación y la iniciativa del personal de TI en el buen uso de los sistemas informáticos tuvo una percepción excelente del 31% (34 personas), muy bueno el 46% (51 personas), regular el 19% (21 personas), malo el 2% (2 personas) y muy malo el 2% (2 personas). Ver gráfica No. 16.



Gráfica No. 16. Apoyo de la OTIC para el buen uso de los sistemas informáticos
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

- Pregunta 17. Describa claramente las observaciones, comentarios o sugerencias que considere, permitan mejorar la infraestructura de tecnologías de información.

  A continuación, se resume la percepción de los servidores que diligenciaron el formulario; cabe aclarar que se mantuvieron las apreciaciones similares o que hacían referencia a temas comunes; aquellas que por anonimización de nombres y comentarios, fueron mantenidas en reserva y se les dará un tratamiento específico. Por lo anterior, se hizo la siguiente organización temática, así:

  Gestión de la OTIC

  - El servicio que prestan es bueno, sin embargo, es acorde mantener a los funcionarios con las actualizaciones a que haya lugar.
  - Siempre ayudan con alguna dificultad con los aplicativos o el computador.

- La OTIC ha hecho un trabajo juicioso en términos de divulgación y promoción de la política de seguridad informática y sobre los servicios que presta para el desarrollo de cada una de las actividades de la entidad.
- Mejoramiento en la infraestructura tecnológica en la modernización y disponibilidad de los servicios.
- Hacen una excelente labor por la entidad.
- Mantener en el tiempo la cultura informática existente.

Computadores

- Los computadores son demasiado viejos, es necesaria una actualización, algunos tardan mucho en abrir programas.
- Cambiar equipos por obsolescencia, algunos son lentos durante el arranque.
- Adecuar los computadores para usarlos en las reuniones y/o capacitaciones de TEAMS, es decir, habilitar micrófono y video para evitar atender de forma simultánea con el computador y el celular, con el fin de no utilizar este último, que además de ser de uso personal, dificulta una buena interacción.
- No hay suministro de diademas para atender las reuniones virtuales, los equipos deberían estar dotados con cámara.
- El área de Talento Humano lidera y maneja muchos temas que requieren habilitar el sonido en los computadores.
- Los computadores de la entidad no cumplen con los parámetros para asistir a las audiencias programadas por los despachos judiciales.
- Hay equipos que su vida útil ya caducó, por ende, se deben actualizar o adquirir otros, o, por el contrario, instalar los suficientes discos sólidos en las máquinas para que estos no se bloqueen y sean más rápidos en su procesador y poder así que en las labores diarias rinda un poco más.
- Aunque se ha recibido suficiente capacitación sobre seguridad en el manejo de la información, hace falta mejorar la infraestructura tecnológica específicamente en el tema de monitores, dado que son muy pequeños y no cuentan con cámara ni micrófono.
- Hacen falta insumos para que la Oficina de Sistemas pueda brindar un mejor servicio, hay teclados muy regulares.
- La rapidez para prender el computador es terrible y los computadores no permiten atender las reuniones/diligencias virtuales, así que es preferible atenderlas en otro lugar, o ir a las entradas del piso 15 y atender por el celular desde esos lugares.

- Contar con la cantidad de equipos de cómputo suficientes para los colaboradores de la entidad.
- Se hace necesario la adquisición y renovación de los computadores ya que estos ya cumplieron con la vida útil dada por fabricante, y tener suministro de periféricos como teclados, mouses.
- Algunos equipos son muy antiguos, y presentan fallas continuas, por su tecnología, capacidad, etc.; sería óptimo adquirir o instalar equipos con mayor capacidad y rapidez de navegación, más actualizados y modernos, que sean competitivos. Todos deberían tener mouse ergonómico.
- Hacer periódicamente un mantenimiento de los accesorios externos, tales como mouse, que por el uso de deterioran fácilmente.
- Cambiar hardware, los procesadores lentos y falta de memoria RAM en los equipos, aparte que algunos equipos no les sirve la tarjeta de sonido lo que dificulta la conexión a reuniones virtuales que se citan.
- Ampliar la capacidad de almacenamiento del drive.
- Actualizar los equipos de cómputo, los que existen son muy viejos y lentos, sobre todo cuando se trabaja software especializado como las herramientas GIS y CAD.

Mesa de ayuda

- Contar con las personas que brindan soporte técnico desde las 7:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. Entre las 7:00 y 8:00 a.m. hay poca disponibilidad del personal de soporte, y aun cuando hay más personal disponible, no todas las solicitudes son atendidas de manera oportuna.
- Excelente disposición del equipo de la mesa de ayuda y buen servicio.
- La atención de la mesa de ayuda no es oportuna porque son contratistas y llegan muy tarde a trabajar.
- Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes.
- Algunos contratistas de la oficina de tecnología no son tan amables, una solicitud parece un favor personal.
- Mucha demora en las respuestas asertivas de los casos puestos en el SGS y/o divulgan información de caso cerrado sin dar respuesta y ninguna explicación.
- Las solicitudes deben ser solucionadas con más agilidad y no estar detrás de los funcionarios encargados.
- No concentrar en determinadas personas el manejo de algunas herramientas, que sean todos quienes puedan solucionar los problemas que se presentan.

- Fortalecer más la atención a las solicitudes realizadas por los funcionarios.

Sistema operativo y aplicativos

- Los sistemas operativos son antiguos.
- Más de dos personas deberían atender temas relacionados con la utilización de las aplicaciones que se manejan en la entidad y no sea una sola la autorizada.
- Ajustar los sistemas de información de SI CAPITAL - PERNO para que llegue la información en línea y de manera correcta al aplicativo LIMAY, lo cual se ha venido trabajando con Sistemas, pero aún se evidencia falencias en los sistemas, como, por ejemplo, Nómina y Alicuotas.
- No hay soporte técnico para ORFEO. La persona designada no está disponible al 100% de la jornada laboral. ORFEO debe ser administrado y desarrollado por personal que esté disponible presencial en todo el horario de trabajo y mejor que sea un funcionario de planta. El ORFEO 7 no es amigable como la versión anterior.
- Los profesionales deben conocer mejor los contenidos del SIDEP.
- Mejorar el cruce de información de SIDEP2, especialmente que se vincule la información de ORFEO en ella al consultar algún RUPI.
- Mejorar el sistema SISCO en el Plan Anual de Adquisiciones, es poco amigable para realizar las actividades contractuales.
- Complementar las licencias de los programas AUTOCAD Y ARGIS en los computadores de las áreas misionales.
- Atender la actualización de los aplicativos misionales para que sean más amigables. Los programas fallan mucho y son muy lentos, los desarrolladores no los actualizan.
- Contar con aplicativos que faciliten la operativización del trabajo.
- Informar oportunamente los horarios de suspensión o mantenimientos de las plataformas, principalmente para quienes trabajan desde casa (en horarios fuera de los laborales); de esta manera poder programar tiempos.
- Ampliar la capacidad de almacenamiento del drive.
- Mejorar equipos de cómputo de funcionarios que requieren alto rendimiento para manejo de sus aplicaciones y cuadros de Excel.
- Brindar explicación detallada y clara de las soluciones dadas a las fallas de los aplicativos, ya que en ocasiones se desconoce cuál fue el tratamiento dado.

Actualización, capacitación y socialización

- Mantener actualizados a todos los usuarios de cambios o actualizaciones en los sistemas de información y en los sistemas operativos.
- Realizar inducción a las personas que ingresan a la entidad, respecto a seguridad de la información.
- Recibir instrucción personalizada de las aplicaciones y herramientas informáticas para los nuevos funcionarios.
- Todo el personal debería saber de los aplicativos.
- Permanente actualización y más capacitación.
- Continuar adelantando actualizaciones y mejoras tecnológicas en el SIDEP.
- Mas capacitaciones al personal, ya que desde la Oficina de Sistemas se evidencia que muchos funcionarios no saben usar estos aplicativos, como ingresar al correo electrónico institucional, crear solicitudes a mesa de ayuda, crear carpetas, manejar el calendario, Excel para pasar las cuentas de cobro etc.; estas capacitaciones deberían ser presenciales ya que al realizarlas virtualmente los funcionarios no están atentos.
- Capacitar periódicamente al personal en cómo proceder con la herramienta de trabajo, incluyendo la puesta en marcha de nuevos planes y productos.
- Ampliar la cantidad de personas de la OTIC que prestan soporte en temas específicos a las áreas, para evitar que uno o dos miembros sean los únicos que manejan el tema, con el fin de evitar contratiempos ante solicitudes puntuales.
- Se requiere más socialización de los servicios informáticos de la entidad.

Percepción de Internet

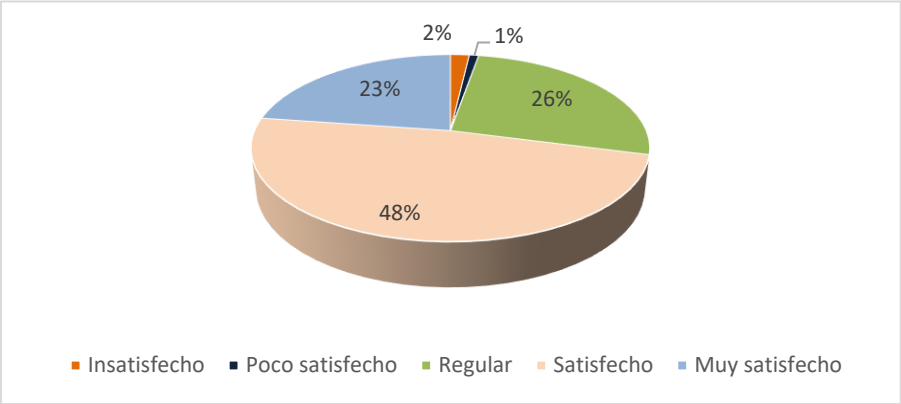
- Mejorar el canal de internet de la entidad.
- La señal de llamada o de internet en la entidad es terrible.
- Acceder a la intranet desde cualquier lugar y no exclusivamente con la VPN instalada.

Percepción del correo

- Se requieren licencias suficientes para utilizar el correo en Outlook, conforme al número de funcionarios de planta y contratistas.

- Pregunta 18. Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta, ¿está satisfecho con la infraestructura tecnológica que ofrece el DADEP?

  El grado de satisfacción de la infraestructura tecnológica que ofrece el DADEP fue muy satisfecho para el 23% (25 personas), para el 48% (53 personas) fue satisfecho, para el 26% (29 personas) fue regular, 1% (1 persona) poco satisfecha y 2% (2 personas) estuvieron insatisfechas. Ver gráfica No. 17.



Gráfica No. 17. Satisfacción con la infraestructura tecnológica que ofrece el DADEP
Fuente: DADEP – Elaboración OCI

10. CONCLUSIONES

Como resultado del informe se concluye:

i. Desde el punto de vista de la participación de los usuarios de la entidad, a quienes desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se les invitó a diligenciar el formulario, únicamente el 33% respondió.

ii. La percepción de los usuarios con respecto a la disponibilidad de la infraestructura de tecnologías de información, durante el primer semestre de 2023, fue del 42%; mientras que el 58% restante manifestó que sufrió algún tipo de afectación. Lo que refleja que más de la mitad de los usuarios en algún momento tuvieron algún incidente que afectó su dinámica laboral.

iii. La percepción de los usuarios con respecto a la conformidad con la infraestructura de tecnologías de información fue del 69% (entre alto y muy alto);

lo que refleja que más de la mitad de los usuarios están satisfechos con los servicios tecnológicos.

iv. La percepción de los usuarios relacionada con la amigabilidad de los aplicativos fue del 69% (entre amigables y muy amigables), lo que refleja una experiencia positiva con la navegación e interacción de dichas herramientas tecnológicas.

v. La percepción de los usuarios con respecto a la amabilidad y trato del personal de la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (OTIC), que atiende las solicitudes de tecnología, fue del 88% (entre bueno y excelente); lo que indica un alto nivel de satisfacción con la manera cordial como el personal técnico atiende los requerimientos.

vi. La percepción con respecto al grado de satisfacción con las herramientas tecnológicas dispuestas por el DADEP fue del 76% (entre satisfecho y muy satisfecho) y con la infraestructura tecnológica fue del 71% (entre satisfecho y muy satisfecho); no obstante, resulta un reto para para las áreas incrementar estos indicadores en la entidad.

vii. La Gestión de la OTIC se percibió de manera positiva en términos de una buena prestación del servicio, del apoyo en la solución de problemas, de la promoción de la cultura informática y de la actualización y mejoramiento de la infraestructura tecnológica.

viii. El estado de los Computadores se percibió con un alto grado de obsolescencia, que conlleva a experimentar lentitud y demora en el desempeño de la máquina; adicionalmente, los equipos no están habilitados para atender reuniones virtuales, lo que obliga a utilizar el celular, considerado como un dispositivo de uso personal.

ix. La percepción del soporte técnico de la Mesa de Ayuda para los usuarios fue considerada como un buen servicio, no obstante, no se presta para solicitudes específicas, desde el inicio de la jornada laboral, dada la baja disponibilidad del personal de soporte técnico; adicionalmente, las solicitudes no son atendidas oportunamente y en ocasiones con poca amabilidad; en otros casos, algunos consideran que la atención del servicio es un favor personal. Por otra parte, se cierran solicitudes sin conocer cuál fue la solución dada.

x. Los usuarios perciben que se utilizan versiones antiguas de Sistemas Operativos; Aplicativos como SISCO son poco amigables, lo que genera complicaciones en la gestión de los temas contractuales; la no implementación de ajustes entre los sistemas de información PERNO y LIMAY evidencia fallas en la información en línea que comparten; el aplicativo ORFEO no tiene asistencia permanente durante la jornada laboral, por la baja disponibilidad del personal técnico, ocasionada por el tipo de vinculación con la entidad; los aplicativos misionales son muy lentos, fallan mucho y requieren que las actualizaciones sean atendidas oportunamente por los desarrolladores.

xi. La percepción de los usuarios con la Actualización, Capacitación y Socialización es que existe cierto nivel de desconocimiento en las actualizaciones realizadas a los aplicativos y en temas relacionados con el uso del correo electrónico, con el sistema operativo Windows, con la suite de Office (particularmente Excel) y con la seguridad de la información. Adicionalmente, el soporte en temas específicos de las áreas está concentrado en muy pocas personas del área técnica, lo que en ocasiones dificulta la solución oportuna del incidente.

xii. La percepción de los usuarios con el servicio de Internet es que la señal en la entidad es baja, lo que impide establecer una buena comunicación. En la percepción del Correo, consideraron que no hay licencias suficientes con respecto a la cantidad de servidores que laboran en la entidad.

11. SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta que el desarrollo del informe no es producto de un ejercicio auditor que hubiera incluido la solicitud y análisis de evidencias, se hacen las siguientes sugerencias, derivadas única y exclusivamente de la lectura dada por esta oficina a cada una de las respuestas, según la percepción de los servidores de la entidad que diligenciaron el formulario:

i. Fomentar la participación de los servidores del DADEP en actividades que propendan por mejorar el bienestar laboral, ya que el diligenciamiento del formulario de percepción de la infraestructura de las tecnologías de información pretendía conocer la experiencia de los usuarios en la interacción con los servicios tecnológicos.

ii. Definir y aplicar estrategias que propendan por la maximización de los porcentajes de insatisfacción o baja calificación de los servicios tecnológicos, reflejados en cada una de las preguntas, con el fin de mejorar la percepción de los usuarios.

iii. Fortalecer los canales de divulgación que hagan visible la sensibilización de la política de seguridad de la información y, en general, los servicios tecnológicos que se ofrecen desde la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

iv. Fortalecer la infraestructura de tecnologías de información con el fin de mejorar la disponibilidad, conformidad, amigabilidad, satisfacción y la percepción general por parte de los usuarios; teniendo en cuenta la necesidad de aumentar los porcentajes de satisfacción.

v. Adecuar y potenciar los computadores de propiedad de la entidad para atender las reuniones virtuales, situación que desde la pandemia ocasionada por el COVID-19 obligó a las entidades a utilizar las modalidades de teletrabajo o trabajo en casa; lo anterior, con el fin de facilitar la participación de los funcionarios en actividades internas o externas, sin necesidad de acudir a los dispositivos personales.

vi. Mejorar los tiempos de atención en la respuesta a las solicitudes, a través de un servicio rápido y ágil, donde el usuario sea partícipe de la solución dada; coadyuvando al logro de la calidad del servicio prestado.

vii. Mejorar/actualizar la interacción entre los aplicativos SIDEP2 y ORFEO, entre PERNO y LIMAY; así como la amigabilidad de SISCO y ORFEO; lo anterior, para facilitar las operaciones que realizan los usuarios con dichas herramientas.

viii. Capacitar al personal técnico en temas adicionales de soporte, con el fin de ampliar y mejorar el servicio prestado a las áreas en los aplicativos, y evitar la concentración del conocimiento en pocas personas.

ix. Fortalecer la capacitación a los nuevos funcionarios en las herramientas tecnológicas que ofrece la entidad, particularmente, la interacción con los aplicativos y el conocimiento de la oferta de servicios tecnológicos existentes.

x. Disponer de licencias adicionales de Office, de tal manera, que sea posible la asignación oportuna a los nuevos funcionarios que ingresan a la entidad, con el

fin de evitar, por ejemplo, la utilización de correos personales, es decir, no institucionales.

xi. Socializar a los usuarios las actualizaciones y mejoras que se realizan en los sistemas de información, y en general, dar a conocer el portafolio de servicios tecnológicos que ofrece la entidad.

_____
ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno

_____
JESÚS ALBEIRO ~~RIZO~~ GALLARDO
Contratista Oficina de Control Interno

Proyectó: Albeiro Rizo Gallardo
Revisó y aprobó: Allan Maurice Alfisz López
Fecha: agosto 31 de 2023
Código: 1102703