

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

## AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

### Oficina de Control Interno

**Nº INFORME:** OCI-2025-010

**DENOMINACIÓN DEL TRABAJO:** Auditoria Interna al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**DESTINATARIOS:<sup>1</sup>**

- Cesar Augusto Pachón Achury, Presidente.
- Cesar Augusto Ramírez Chaparro, Jefe Oficina de Planeación.
- Diego Armando Solano Montenegro, Vicepresidente de Integración Productiva y Vicepresidente de Proyectos (E)
- José Luis Valenzuela Rodríguez, Secretario General y Vicepresidente Contractual (E).
- Amanda Lucia Camargo Jiménez, Jefe de la Oficina Jurídica (*Delegado de Presidencia – Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno – Resolución 819 de 2022*).

**EMITIDO POR:**

Carlos Alberto Cortes Riaño, Jefe de la Oficina de Control Interno.

**AUDITOR (ES):**

María Paula Urquijo Vargas, Rol líder de Auditoria.

Gabriel Sebastián Ramos Moreno, Rol líder de Auditoria.

Waltencir Suárez Castillo, Rol Auditor.

---

<sup>1</sup> En virtud de lo establecido en el Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (adicionado por el Artículo 16 del Decreto 648 de 2017) “*Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal al representante legal de la Entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno (...)*”

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

### **OBJETIVO(S):**

Evaluar de forma independiente el diseño y la eficacia operativa de los controles internos implementados en la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), para gestionar los riesgos asociados a las actividades del proceso de *"Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*

### **ALCANCE:**

El alcance establecido para la realización de este trabajo de aseguramiento comprende la evaluación de los controles internos relacionados con el objetivo propuesto.

**Periodo Evaluado:** Marzo de 2023 a Febrero de 2025.

### **LIMITACIÓN:**

No aplicó en el desarrollo de la presente auditoría.

### **DECLARACIÓN:**

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

### **CRITERIOS:**

Para la realización de este trabajo se consideraron como principales criterios, los siguientes:

- Ley 80 de 1993 *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"*.
- Decreto 2364 de 2015 *"Por el cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, se determinan su objeto y su estructura orgánica"*.
- Decreto 620 de 2020 *"Por medio de la cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015"*.

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

- Decreto 767 de 2022 *"Se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital"*
- Resolución 500 del 10 de marzo de 2021 *"Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital"*
- Estrategia Nacional Digital (2023-2026)
- Plan Nacional de Desarrollo (2022-2026)
- Plan Nacional de infraestructura de Datos (PNID)
- Caracterización de la Gestión de la Información y Comunicaciones (CP-GTI-001) versión 1.
- Manual de Gestión de Activos de Seguridad de la Información (MA-GTI-003) versión 1.
- Manual Metodológico de Desarrollo Seguro de Software (MA-GTI-005) versión 1.
- Manual Operativo Políticas de Seguridad de la Información - Declaración (MO-GTI-001)
- Procedimiento de Gestión de Requerimientos y Solicitudes TIC (PR-GTI-001) versión 2.
- Procedimiento de Gestión de Cambios de Seguridad de la Información (PR-GTI-002) versión 1.
- Procedimiento Gestión de incidentes eventos y debilidades de Seguridad de la Información (PR-GTI-007) versión 1.
- Procedimiento de Control de Acceso Lógico (PR-GTI-008) versión 2.
- Procedimiento Gestión de Controles Criptográficos (PR-GTI-009) versión 1.
- Procedimiento Gestión de Vulnerabilidades Técnicas (PR-GTI-010) versión 1.
- Procedimiento Control de Versiones de Software (PR-GTI-012) versión 1.

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

- Procedimiento Intercambio Interoperabilidad o Suministro de Información (PR-GTI-013) versión 1.
- Procedimiento Gestionar la arquitectura de tecnologías de la información en la ADR (PR-ETI-001) versión 1.
- Procedimiento Uso y apropiación de los proyectos de TI (PR-ETI-002) versión 1.
- Procedimiento Gestión de Proyectos de TI (PR-ETI-003) versión 1.
- Plan Estratégico de Tecnologías de la información – PETI (2024 -2027)

### RESUMEN EJECUTIVO:

Como resultado de la evaluación practicada, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con los siguientes aspectos, sobre las cuales se suscribió el respectivo reporte de hallazgo:

- 1.** Inobservancia de la implementación de los lineamientos establecidos en la normatividad aplicable frente a la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la ADR de la vigencia 2023-2026.
- 2.** Debilidades en la gestión y/o ausencia de documentos asociadas en las actividades de Gestión de Requerimientos y Solicitudes TIC.
- 3.** Incumplimiento procedimental en la Gestión de Incidentes, Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información.

### RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA AUDITORÍA:

**Tabla 1. Descripción de los riesgos identificados de la Auditoría**

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORÍA
<b>Incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	
Posibilidad de manipular la información que se encuentran en los sistemas de información de la ADR, que beneficien a un tercero con o sin fines lucrativos.	SI
<b>Identificados por la Oficina de Control Interno</b>	
Posibilidad de afectación económica y deterioro de la imagen institucional debido a sanciones y multas impuestas por el ente regulador, derivadas del incumplimiento de los lineamientos establecidos en materia de innovación, seguridad, transformación digital y planes estratégicos esenciales para el	SI

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	<b>Código</b>	F-EVI-016
		<b>Versión</b>	5

adecuado funcionamiento del subsistema de gestión de seguridad de la información en la entidad.	
Posible afectación económica y reputacional debido al incumplimiento de la estrategia para implementar y mantener la arquitectura tecnológica. Esto podría derivarse de la falta de seguimiento en la ejecución del plan relacionado con el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, servicios digitales, portal web e infraestructura de TI de la entidad.	SI
Posible impacto económico debido a multas y sanciones del ente regulador, como resultado del incumplimiento en los procesos de adquisición de bienes, servicios de tecnologías de la información, así como en el mantenimiento y contratación de la infraestructura necesaria para asegurar la operatividad continua en la ADR.	SI
Impacto económico potencial derivado de multas y sanciones impuestas por el ente regulador debido al incumplimiento en la mejora continua a los lineamientos, orientación, políticas, procedimientos, indicadores y documentos del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.	SI
Impacto económico potencial derivado de multas y sanciones impuestas por el ente regulador debido al incumplimiento en la atención de los casos y solicitudes de la Mesa de Ayuda de las TIC.	SI
Posible impacto económico y daño de la imagen institucional por sanciones y multas del ente regulador debido al incumplimiento en el seguimiento y monitoreo de indicadores, programas, planes y proyectos propuestos en materia de tecnología establecidos en el proceso y los diferentes planes estratégicos aprobados en el marco de la gestión de seguridad de la información.	SI
Impacto económico potencial derivado de multas y sanciones impuestas por el ente regulador debido al incumplimiento en el seguimiento y control a la ejecución de recursos financieros asociado a los proyectos y servicios definidos en el Plan anual de adquisiciones	SI
Impacto económico potencial derivado de multas y sanciones impuestas por el ente regulador debido al incumplimiento de las acciones que promuevan el mejoramiento del proceso y seguridad a través de la planificación, implementación, seguimiento y cierre de las mismas.	SI
Posibilidad de impacto económico o reputacional debido a que la ADR sufra la pérdida total o parcial de información crítica debido a fallas en los sistemas de respaldo, ciberataques, errores humanos, fallos en la infraestructura tecnológica o desastres naturales.	SI

**Fuente:** Mapa de Riesgos de Corrupción / Elaboración Propia del equipo Auditor

## **FORTALEZAS:**

Como resultado de la evaluación practicada, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes fortalezas a resaltar, de conformidad con las pruebas de auditoría adelantadas, las cuales se relacionan a continuación:

- Se evidencia una adecuada gestión del cambio, cumpliendo con los lineamientos establecidos, desde el registro de la solicitud hasta el cierre del cambio, incluyendo la validación documental, la ejecución según lo aprobado

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

y la documentación de pruebas, con respaldo en comunicaciones oficiales y evidencias disponibles.

- Se demuestra una gestión eficiente de solicitudes a través de la mesa de servicio, cumpliendo con el procedimiento establecido desde la apertura del ticket hasta la notificación al usuario, incluyendo la verificación, asignación, creación de accesos y bloqueos correspondientes.

### **AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORIA:**

El proceso ha sido auditado en tres (3) ocasiones, como resultado de estas auditorías, y con base en el seguimiento realizado con corte diciembre de 2024, se evidenció un avance no significativo en promedio del 35% en el cumplimiento de los planes de mejoramiento propuestos. Persisten hallazgos y acciones pendientes de cierre, correspondientes a las vigencias 2019, 2020 y 2023, como se detalla a continuación:

#### **Vigencia 2019**

**Tabla 2.** Avance Plan de Mejoramiento vigencia 2019

Hallazgos Elevados	Hallazgos Abiertos	Hallazgos Cerrados	Acciones Propuestas	Acciones Abiertas	Acciones Cerradas
10	2	8	20	3	17
Se elevaron diez (10) hallazgos, para los cuales se propusieron veinte (20) acciones, producto de los seguimientos realizados por la OCI, se observaron tres (3) acciones abiertas, diecisiete (17) acciones cumplidas, así mismo, dos (2) hallazgos abiertos y ocho (8) cerrados.					

#### **Vigencia 2020**

**Tabla 2.1** Avance Plan de Mejoramiento vigencia 2020

Hallazgos Elevados	Hallazgos Abiertos	Hallazgos Cerrados	Acciones Propuestas	Acciones Abiertas	Acciones Cerradas
4	4	0	6	6	0
Se elevaron cuatro (4) hallazgos, para los cuales se propusieron seis (6) acciones, producto de los seguimientos realizados por la OCI, se observaron las seis (6) acciones abiertas y los cuatro (4) hallazgos abiertos.					

#### **Vigencia 2023**

**Tabla 2.2** Avance Plan de Mejoramiento vigencia 2023

Hallazgos Elevados	Hallazgos Abiertos	Hallazgos Cerrados	Acciones Propuestas	Acciones Abiertas	Acciones Cerradas
10	7	3	23	19	4

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

Se elevaron diez (10) hallazgos, para los cuales se propusieron veinte tres (23) acciones, producto de los seguimientos realizados por la OCI, se observaron diecinueve (19) acciones abiertas, cuatro (4) acciones cumplidas, así mismo, siete (7) hallazgos abiertos y tres (3) cerrados.

## HALLAZGOS:

**Nota:** La información detallada de las situaciones que se describen a continuación, se suministró al personal perteneciente a la unidad auditada en cada reporte de hallazgo (Formato F-EVI-013) que fue suscrito por ésta y la Oficina de Control Interno; además, dicho detalle se encuentra registrado en los papeles de trabajo elaborados por los auditores que practicaron las pruebas, los cuales son custodiados por la Oficina de Control Interno; estos documentos se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal de los mismos al Jefe de la Oficina de Control Interno.

### **HALLAZGO No. 1: Inobservancia de la implementación de los lineamientos establecidos en la normatividad aplicable frente a la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la ADR de la vigencia 2023-2026.**

#### **DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:**

Con el fin de verificar la aplicación de los lineamientos establecidos para la respectiva construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la ADR de la vigencia 2023-2026, se inspeccionó el Decreto 767 de 2022 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual en el capítulo 1. Política de Gobierno Digital define:

- **Artículo 2.2.9.1.1.1:** *"Objeto. El presente capítulo establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable,*

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

*articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.”*

- **Artículo 2.2.9.1.1.2 "Ámbito de aplicación.** *"Los sujetos obligados a las disposiciones contenidas en el presente capítulo serán las entidades que conforman la administración pública (...)"*
- **Artículo 2.2.9.1.2.1. Estructura. (...) Ítem 3.1 Arquitectura** *"Este habilitador busca que los sujetos obligados desarrollen capacidades para el fortalecimiento institucional implementando el enfoque de arquitectura empresarial en la gestión, gobierno y desarrollo de proyectos con componentes de Tecnologías de la Información. Los sujetos obligados deberán articular su orientación estratégica, su modelo de gestión, su plan de transformación digital, y su estrategia de Tecnologías de información y las Comunicaciones, con el objetivo de dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital."*

Para la aplicabilidad del Decreto mencionado anteriormente el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió la Guía para la Construcción del PETI (MGGTI.GE.ES.01), donde en el ítem 2.2 Alcance indica *"La guía para la construcción del PETI hace parte de los instrumentos y herramientas del Marco de Referencia de Arquitectura definido por MinTIC y reúne la descripción de la metodología, estructura, técnicas y herramientas que deben contener los Planes Estratégicos de TI, garantizando su alineación con la Política de Gobierno Digital y convirtiéndose en el punto de partida de los procesos de TD y de la cuarta revolución industrial en la administración pública."* Siendo este documento *"(...) una orientación o buena práctica más no como una obligatoriedad, por lo tanto, esta metodología y los entregables propuestos pueden ser complementados o modificados de acuerdo con las necesidades, madurez tecnológica y capacidades de cada entidad, teniendo en cuenta la segmentación de las entidades y los criterios diferenciales definidos en el Manual de Gobierno Digital (...)"* , así mismo, esta guía establece 23 sesiones desglosadas en el ítem 4.4 Alineación con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital que define *"La presente guía ha sido construida como un elemento dentro de la planeación de la Política de Gobierno Digital. Mediante el desarrollo de cada una de las sesiones de esta guía, las entidades garantizan que*

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

todos los proyectos que incorporan el uso y aprovechamiento de las TIC aplican los lineamientos de los Componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, para garantizar un uso eficiente y efectivo de la tecnología. Dicha alineación es detallada en la siguiente tabla, en donde se relaciona el desarrollo de cada una de las sesiones de este documento versus el contenido correspondiente de los lineamientos de la Política” (Subrayado fuera de texto).

**Tabla 3.** Alineación con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital

Sesión	Asegure la generación de valor para la entidad y los usuarios	Cuente con la participación de todos	Diseño integralmente su proyecto	Gestione el proyecto de principio a fin
Sesión 1		X		
Sesión 2	X	X		
Sesión 3	X		X	
Sesión 4			X	
Sesión 5	X		X	
Sesión 6	X			
Sesión 7	X			
Sesión 8	X			
Sesión 9	X	X		
Sesión 10	X		X	
Sesión 11	X			
Sesión 12	X		X	
Sesión 13			X	
Sesión 14		X	X	X
Sesión 15		X		
Sesión 16		X		
Sesión 17			X	
Sesión 18				X
Sesión 19	X		X	
Sesión 20				X
Sesión 21		X		X
Sesión 22		X		
Sesión 23	X	X		

**Fuente:** Política de Gobierno Digital

Entiéndase como x, la marca de auditoría que implica la no identificación de los lineamientos establecidos en la política con la sesión realizada.

Teniendo en cuenta los lineamientos descritos anteriormente, la Oficina de Control Interno solicitó la documentación soporte que evidencie que el “*Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2023-2026*”, elaborado en enero de 2023, se encuentra alineado con lo establecido en el Decreto 767 de

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

2022 y en la Guía para la Construcción del PETI (G.ES\_.06\_Guia-construccion-del-PETI-julio-2019).

Frente a esta solicitud, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) manifestó lo siguiente:

*"(...) El PETI no se elabora para cada vigencia específica, sino que constituye un documento vivo, actualizado anualmente, ya que representa la hoja de ruta que debe seguir la entidad en cuanto a la implementación de tecnologías, conforme a sus necesidades y a los aportes de valor que estas generen. Por lo general, la actualización del PETI está determinada por el proyecto de inversión de la Oficina, en el cual se establece un producto asociado a la estrategia de Gobierno Digital, junto con los recursos asignados para cada vigencia. Por tal razón, no contamos con documentación soporte específica de la construcción del PETI 2023-2026."*

**POSIBLE(S) CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: DESCRIPCIÓN DE LA(S) CAUSA(S):**

- Falta de promoción para la participación de los involucrados y partes interesadas.
- Carencia del entendimiento de la estrategia.
- Debilidad en la identificación y caracterización de los servicios.
- Ausencia en la identificación y caracterización de la operación.
- Desatención para evaluar y comprender los servicios institucionales.
- Omisión de análisis de los factores internos y externos.
- Desatención en el análisis del entorno y la evaluación de la normatividad vigente.
- Omisión en la caracterización de los usuarios interesados en los servicios que presta la entidad.
- Debilidad en la realización de la evaluación de las tendencias tecnologías.
- Desatención en la consolidación del catálogo de hallazgos.
- Omisión de la construcción de la estrategia de TI.
- Ausencia en la identificación de mejoras en los servicios y la operación.
- Falta de identificación de las brechas.

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

- Carencia en la consolidación y priorización de las iniciativas de inversión.
- Omisión en la consolidación de los gastos asociados a la operación.
- Inacción en la identificación de los planes de la Política de Gobierno Digital.
- Desatención en la construcción de la hoja de ruta.
- Ausencia de la definición de las Comunicaciones de los elementos del PETI.
- Exclusión de la construcción del PETI.
- Descuido en la definición del seguimiento y control del PETI.
- Ausencia en la aprobación y publicación del PETI.
- Omisión en la presentación del PETI.
- Desatención en la validación de las equivalencias y relación de evidencias.

### **DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):**

- Posibilidad de afectación económica y deterioro de la imagen institucional debido a sanciones y multas impuestas por el ente regulador, derivadas del incumplimiento de los lineamientos establecidos en materia de innovación, seguridad, transformación digital y planes estratégicos esenciales para el adecuado funcionamiento del subsistema de gestión de seguridad de la información en la entidad.
- Posible afectación económica y reputacional debido al incumplimiento de la estrategia para implementar y mantener la arquitectura tecnológica. Esto podría derivarse de la falta de seguimiento en la ejecución del plan relacionado con el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, servicios digitales, portal web e infraestructura de TI de la entidad.
- Posible afectación de la imagen institucional por el incumplimiento de los objetivos y metas debido a la inobservancia del Plan de Acción Institucional y a su publicación inoportuna o errónea en la página web de la entidad.
- Posibilidad de manipular la información que se encuentran en los sistemas de información de la ADR, que beneficien a un tercero con o sin fines lucrativos.

### **DESCRIPCIÓN DEL(LOS) IMPACTO(S):**

- El deterioro de la imagen institucional puede llevar a una pérdida de confianza por parte de las partes interesadas, incluyendo clientes, empleados, socios y

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

la comunidad en general. Esto podría influir negativamente en la percepción de la entidad y en su capacidad para generar alianzas estratégicas.

- La falta de seguimiento al plan podría generar fallos en los sistemas de información, interrupciones en los servicios digitales y un deterioro en la calidad de la infraestructura de TI, impactando directamente en la capacidad de la entidad para cumplir sus funciones estratégicas.
- El incumplimiento de los objetivos y metas, junto con la publicación inoportuna o errónea del Plan de Acción Institucional, podría generar una percepción negativa de la entidad. Esto afectaría la confianza de las partes interesadas, como ciudadanos, empleados y organismos reguladores, poniendo en duda la capacidad de la entidad para gestionar de manera eficaz sus compromisos.
- La manipulación de datos puede interrumpir procesos internos, afectar la toma de decisiones basada en información confiable y generar desorganización en los sistemas administrativos.

### **RECOMENDACIÓN(ES):**

- Definir los servicios institucionales de mayor impacto que deberán ser mejorados con el uso de las TIC.
- Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de los servicios que presta la entidad utilizando la metodología de la Política de Planeación Institucional.
- Validar las tendencias tecnologías y cómo éstas pueden ser utilizadas para apalancar las oportunidades de mejora en la operación y los servicios que ofrece la entidad.
- Identificar los gastos con componentes de TI asociados a la operación utilizando como insumo los recursos y roles identificados en el Modelo operativo y la planeación presupuestal.
- Construir la hoja de ruta de TI de la entidad utilizando como insumo las iniciativas priorizadas de inversión.
- Revisar la homologación de entregables con la anterior versión de la guía utilizando la Tabla de equivalencias.

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

## **RESPUESTA DEL AUDITADO: Aceptado Parcialmente**

### **JUSTIFICACIÓN:**

Los lineamientos del decreto 767 de 2022 si se siguieron y muestra de ello es que el PETI de la vigencia 2023-2026 existe y se encuentra publicado en la página web de ala ADR, adicionalmente al revisar el contenido de este documento, se encuentra totalmente alineado a la guía de construcción del PETI (G.ES\_.06\_Guia-construccion-del-PETI-julio-2019) emitida por Ministerio de las Tecnologías. Sin embargo, es de aclarar que dentro del repositorio del Sharepoint de la Oficina de las Tecnologías de la Información, no se encontraron las evidencias que demuestren en detalle de su construcción.

### **CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD AUDITADA:**

- Los lineamientos si se siguieron y muestra de ello es que el PETI 2023-2026 existe y se encuentra publicado y alineado a la guía de construcción del PETI emitida por MINTIC. Sin embargo, no se encontraron las evidencias del procedimiento utilizado.
- Las evidencias no se encontraron porque falta un procedimiento interno dentro de la OTI que organice la información que generan los contratistas dentro del repositorio (Sharepoint) para el manejo documental de acuerdo a las tablas de retención determinadas por la ADR. Así mismo no existe un control de versiones o modificaciones o evidencias de reuniones (actas) sobre las sesiones realizadas para la construcción del PETI.
- Porque hasta el momento no se había evidenciado la necesidad de crear un procedimiento dentro de la OTI, dado que la contratación del personal profesional se realiza de acuerdo con los perfiles de especialistas requeridos para cada una de las necesidades y especialidades de gestión de la información y las comunicaciones, confiando en la autogestión de cada uno de ellos, lo que ha ocasionado la generación de un criterio propio en la metodología de archivo.
- Debido a la alta rotación del personal tanto de contratistas como del Jefe de la oficina se ocasiona una pérdida de conocimiento por no empalme de funciones y la no

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	<b>Código</b>	F-EVI-016
		<b>Versión</b>	5

continuidad al seguimiento y control de las políticas de TI. Adicionalmente, no se lleva un control detallado de la gestión documental de la oficina y de la administración del repositorio, generando como consecuencia la pérdida de evidencia dentro de las actividades de la OTI.

## PLAN DE MEJORAMIENTO:

**Tabla 4.** Plan de mejoramiento propuesto por la unidad auditada

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPON SABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Realizar un Procedimiento de Gestión Documental dentro de la OTI que garantice el correcto almacenamiento y retención de documentos y evidencias que soportan los diferentes planes, programas y actividades de la oficina.	Procedimiento de Gestión Documental de la OTI	Preventiva	Especialista Planeación Estratégica Ing. Enlace Calidad	10-jun-2025	31-jul-2025
Organización del repositorio de información y evidencia de la OTI (Sharepoint) de acuerdo con nuevos lineamientos establecidos y la tabla de retención documental definida que garantice el gobierno de la información.	Estructura documental del Repositorio de la OTI	Preventiva	Jefe OTI Ing. Enlace Calidad	1-ago-2025	30-sep-2025
Socialización a todo el equipo de la Oficina de las Tecnologías de la Información del nuevo procedimiento de gestión documental de la OTI y estructura del repositorio.	Registros de capacitación del personal de OTI	Preventiva	Jefe OTI Ing. Enlace Calidad	15-sep-2025	30-sep-2025
Creación de material de inducción (On boarding) para nuevos contratistas de la OTI que garantice el conocimiento de los procedimientos de gestión documental de la oficina antes del inicio de actividades de acuerdo con las obligaciones contratadas.	Material de inducción creado	Preventiva	Ing. Enlace Calidad	1-oct-2025	30-oct-2025

**Fuente:** Reporte de Hallazgos No.1 – Auditoría proceso de "Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones".

## CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Aceptado

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

## JUSTIFICACIÓN:

Teniendo en cuenta el Plan de Mejoramiento planteado por la unidad auditada, esta Oficina considera razonable las acciones para gestionar las causas que dieron origen a las observaciones del presente Reporte de Hallazgo.

## HALLAZGO No. 2: Debilidades en la gestión y/o ausencia de documentos asociadas en las actividades de Gestión de Requerimientos y Solicitudes TIC.

### DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Dentro del proceso evaluativo realizado por la Oficina de Control Interno para verificar las actividades de recepción y gestión de los requerimientos remitidos a la Oficina de Tecnologías de la Información, se llevó a cabo la selección aleatoria de (30) casos para la vigencia (2023-2025) de los cuales 16 cumplen con los lineamientos del procedimiento y 14 no lo cumplen, dicho lo anterior se observa lo siguiente:

#### a. Incumplimiento en los tiempos de respuesta para las solicitudes de TI.

Una vez validada la información de requerimientos, se observó que el 46.6% del total de la muestra, no cumplió con los tiempos de respuesta establecidos contraviniendo lo indicado en el procedimiento "Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" (PR-GTI-001), Versión 2, numeral 5.4 el cual indica "Los ANS para la resolución de requerimientos se establece con base al nivel de criticidad de las solicitudes definidos en el numeral 5.3 del presente documento. Los acuerdos presentados a continuación son definidos y aprobados por la alta dirección, en mutuo acuerdo conforme a la disponibilidad de recursos de personal y promedio de peticiones actuales que llegan al proceso de tecnología.

**Tabla 5.** Tiempos de resolución

NIVEL	Tiempo de resolución (Horas hábiles)
CRTICO	3 horas
ALTO	5 horas
MEDIO	8 horas
BAJO	16 horas

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	<b>Código</b>	F-EVI-016
		<b>Versión</b>	5

**Fuente:** Extraído de Gestión de tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PR-GTI-01)

A continuación se detallan los catorce (14) casos que incumplieron los tiempos establecidos para trámite, superando así el plazo procedimental indicado a continuación:

**Tabla 5.1** Tiempos de Resolución

CASO	DETALLE	FECHA RADICADO	FECHA SOLUCIÓN	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN REAL
20	Se genera caso solicitando desbloquear la URL de la Agencia, que no puedo ingresar desde ningún navegador a petición de la usuaria Hilda Ramírez.	4/09/2023 15:36	5/08/2024 11:24	Bajo	16 horas	17 horas
34	Se genera caso solicitando apoyo para una capacitación de Klic para contratistas nuevos. Dicha capacitación se realizó el día 5 de septiembre de 2023, 2:30 pm a 3:15 pm. A petición del usuario Pablo Quintana.	5/09/2023 15:32	7/09/2023 8:15	Medio	8 horas	12 horas
488	Se genera caso solicitando la razón del problema con el aplicativo Klic para ingresar mi cuenta de cobro a petición de la usuaria Marbys Redondo.	2/10/2023 13:45	5/10/2023 9:40	Bajo	16 horas	22 horas
826	Se genera caso solicitando revisión de equipo por lentitud al ingresar a internet, se realizó medición descarga y subida de internet y arroja 36.62 megas de descarga y 37.54 de subida a petición del usuario Yesmi Mercado.	24/10/2023 16:29	30/10/2023 19:16	Bajo	16 horas	35 horas
961	Se genera caso solicitando validar problema para ingresar a la VPN a petición de la usuaria Lucy Quiñones.	2/11/2023 15:11	17/11/2023 11:42	Bajo	16 horas	74 horas
1724	Se genera caso solicitando sea inactivado el usuario de Orfeo de la colaboradora de 472 María Fernanda Jiménez CC. 1192788707 y se habilite el usuario de la Sra. ROJAS CALA SANDRA CLEMENCIA c.c. 39536671Correo electrónico: sancleroca@gmail.com a petición de la usuaria Yalenis Agamez.	11/01/2024 9:40	11/01/2024 10:06	Medio	8 horas	12 horas
2327	Se genera caso solicitando instalar la firma digital en el equipo de la contratista Lida Yaneth Castillo Casallas ubicada en la Dirección Financiera, a petición de la usuaria Angie Torres.	29/01/2024 13:51	30/01/2024 17:58	Alto	5 horas	8 horas
7487	Se genera caso solicitando colocar esta pieza como fondo de pantalla en todos los PC de la entidad, a nivel	23/05/2024 12:19	24/05/2024 14:25	Alto	5 horas	11 horas

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	<b>Código</b>	F-EVI-016
		<b>Versión</b>	5

	central y si es posible en todos los PC de las UTT a petición de la usuaria Mayra Marín.					
<b>10603</b>	Se genera caso solicitando sea actualizada la distribución de pagos en el sistema KLIC de acuerdo con la Prorroga realizada al contrato N°394 - 2024.Gracias Contratista David Felipe Sierra Riveradavidf.sierra@adr.gov.coPBX: 7482227Sede principal: Calle 43 # 57 - 41 CANwww.adr.gov.co, a petición del usuario Balmorys Pérez.	12/09/2024 10:10	19/09/2024 17:06	Medio	8 horas	51 horas
<b>15133</b>	Se genera caso solicitando backup de usuario de maria.plazas@adr.gov.co por favor remitirlo a este correo con las instrucciones de como consultar la información remitida a petición de la usuaria María Plazas.	13/01/2025 10:01	17/01/2025 9:18	Medio	8 horas	35 horas
<b>15158</b>	Se genera caso solicitando realizar backup de la información que se gestiona entre la oficina y la firma de defensa judicial a petición del usuario Jackson Martínez.	15/01/2025 11:05	10/02/2025 16:29	Medio	8 horas	60 horas
<b>15203</b>	Se genera caso solicitando generar el Backup del correo Michael Jonathan Tovar Villamizar y pasarlo a la líder de la Dirección Administrativa y Financiera Ana Carolina Reyes a petición de la usuaria Michael Tovar.	20/01/2025 16:19	24/01/2025 14:58	Bajo	16 horas	34 horas
<b>15247</b>	Se genera caso solicitando apoyo para la actualización del sistema SIIF a petición de la usuaria Paola Hurtado.	22/01/2025 9:35	23/01/2025 14:56	Medio	8 horas	14 horas
<b>15296</b>	Se genera caso solicitando activación de usuario para el contratista Víctor Alejandro Arias Álvarez para el manejo de las siguientes plataformas: Carpeta compartida, Tesorería, File Server.	24/01/2025 10:03	19/02/2025 15:57	Alto	5 horas	168 horas

**Fuente:** Elaboración del Equipo Auditor

## **b. Ausencia documental de resolución de caso**

Tras la verificación de la muestra realizada, se identificó que para el caso con ID 20 no se registró el detalle correspondiente a la solución del caso. Esta omisión implica un incumplimiento del procedimiento (PR-GTI-001), Versión 2, "Gestión de Requerimientos y Solicitudes TIC", Numeral 6, Desarrollo, Actividad 5, el cual establece: "Documentar el caso una vez se ejecutan las actividades correspondientes. La Mesa de Ayuda notificará automáticamente al solicitante que el requerimiento ha sido gestionado, y al jefe inmediato (si aplica), para que

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

*este realice las verificaciones pertinentes y el usuario complete la encuesta de satisfacción”.*

**c. Inexistencia de creación de ticket, registro de seguimiento y cierre del caso en la herramienta mesa de ayuda.**

Con el fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos procedimentales establecidos para el Intercambio, Interoperabilidad o Suministro de Información, la Oficina de Control Interno realizó la revisión de los lineamientos de la *“Transferencia de Información”* la cual tiene como objetivo definir las actividades necesaria para la transferencia externa mediante la asignación de responsables, por lo anterior se llevó a cabo la inspección a la documentación suministrada por el proceso, identificando las siguientes desviaciones:

De acuerdo con la muestra recibida mediante correo electrónico del lunes 12 de mayo de 2025, se identifica que para el caso relacionado con el intercambio de información del usuario FINAGRO, no se llevó a cabo la generación de solicitud en la mesa de servicio, esto teniendo en cuenta que las evidencias remitidas por el proceso identifican registros vía correo electrónico, incumpliendo así lo establecido en el procedimiento “Intercambio, interoperabilidad o suministro de información (PR-GTI-013), versión 1, numeral 5.1, literal “ e) *Una vez la dependencia dueña del activo de información valide frente a la ley, normativa interna y este documento, que es viable intercambiar o suministrar dicha información, solicita el apoyo técnico a la OTIC, creando un ticket en la Mesa de ayuda”* (subrayado fuera de texto)

Aunado a lo anterior es preciso resaltar que la no generación del ticket implica una inadecuada trazabilidad del intercambio o suministro de información, situación que genera inobservancia del cumplimiento al numeral 5.2, literal “d) *La trazabilidad del intercambio, interoperabilidad o suministro de información se registrará en la Mesa de ayuda (Ticket).” Finalmente las actuaciones anteriores no permiten a esta Oficina validar un cierre de caso conforme a los procedimientos y una atención oportuna al mismo incumpliendo así el numeral*

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

6. Desarrollo, actividad 8 del mismo procedimiento el cual establece "Documentar las actividades realizadas en la herramienta de mesa de ayuda. Cerrar el caso".

**POSIBLE(S) CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: DESCRIPCIÓN DE LA(S) CAUSA(S):**

- Falta de seguimiento a la apertura de ticket en la plataforma mesa de servicio.
- Inobservancia del requerimiento devuelto y posterior reclasificación inadecuada.
- Desconocimiento de los procedimientos o instructivos establecidos para los sistemas de información (Accesos, desarrollo, licenciamiento entre otros).
- Inadecuado seguimiento a la resolución del caso y presentación de réplicas e inconvenientes respecto a la solución.

**DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):**

Impacto económico potencial derivado de multas y sanciones impuestas por el ente regulador debido al incumplimiento en la atención de los casos y solicitudes de la Mesa de Ayuda de las TIC.

**DESCRIPCIÓN DEL(LOS) IMPACTO(S):**

- El incumplimiento en la gestión de los casos podría derivar en demoras y gastos innecesarios en el manejo de solicitudes, incrementando los costos internos.
- Afectación en la eficiencia operativa y el incumplimiento de los niveles de servicio derivando en costos adicionales relacionados con la gestión de quejas, reproceso, así como efectos negativos sobre la imagen institucional.

**RECOMENDACIÓN(ES):**

- Utilización de tecnologías que optimicen el registro, asignación y resolución de solicitudes, reduciendo errores humanos y tiempos de respuesta.
- Es fundamental realizar un análisis detallado para diagnosticar las causas del incumplimiento el cual permita abordar áreas clave como la identificación de problemas técnicos recurrentes, la evaluación de la disponibilidad y

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

asignación de recursos necesarios, para priorizar las acciones correctivas necesarias para mitigar el impacto y prevenir futuros incidentes.

- Mantener una comunicación fluida entre las partes involucradas, incluyendo usuarios, proveedores y equipo interno, para asegurar que los requerimientos sean atendidos de manera oportuna y con transparencia.
- Desarrollar una plataforma tecnológica que monitoree en tiempo real el cumplimiento de los ANS, configurando indicadores clave que detecten desviaciones como incumplimientos en los tiempos de respuesta o casos fuera de los parámetros establecidos.
- Implementar un proceso riguroso de revisión y aprobación del Plan de Acción Institucional antes de su publicación, asegurando que la información sea precisa y esté alineada con los objetivos de la entidad.
- Proteger la información crítica con protocolos de encriptación para evitar que sea manipulada por terceros.

### **RESPUESTA DEL AUDITADO: Aceptado**

#### **JUSTIFICACIÓN:**

Este hallazgo se encuentra dividido en tres partes (a, b y c) por lo que el análisis de causa raíz y los planes de mejora se han realizado de forma individual para cada uno de los reportes debido a que son totalmente diferentes.

#### **CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD AUDITADA:**

- Desde la Mesa de Servicio se mide únicamente el cumplimiento de las tareas asignadas a cada especialista, considerando todas las tareas generadas por una solicitud (como creación de usuarios con diferentes permisos). Aunque los tiempos de respuesta son registrados automáticamente en la herramienta Aranda, no se usan como indicador de gestión.
- El indicador establecido por el Plan de Acción Institucional (PAI) es la Efectividad de atención al usuario (solicitudes atendidas vs. recibidas). Este es el indicador reportado mensualmente al Jefe de la OTI, sin incluir tiempos de respuesta, ya que en reuniones con Planeación y la OTI no se consideró

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

necesario. Si bien los niveles de servicio están definidos en el procedimiento PR-GTI-001, este no exige su evaluación posterior al cierre de los casos.

- Al momento de atender el caso #20 (4-sep-2023), la plataforma Aranda estaba en sus primeras etapas de implementación, por lo que los especialistas aún no dominaban su uso, limitándose a respuestas básicas como “solucionado”. Además, no existía un procedimiento adecuado para gestionar solicitudes de otras áreas, ya que anteriormente estas se manejaban por correo electrónico y sin un sistema formal. El procedimiento PR-GTI-001 fue creado en marzo de 2024 y modificado en diciembre del mismo año para establecer que todas las solicitudes deben ingresarse exclusivamente a través de la plataforma de mesa de servicio.
- La solicitud de junio de 2023 no se gestionó bajo el procedimiento PR-GTI-013 porque este aún no existía (fue creado en noviembre de 2024). Por desconocimiento de los procedimientos vigentes, el líder de desarrollo intervino por correo en lugar de hacerlo a través del líder de interoperabilidad y la mesa de ayuda, como indicaba el instructivo IN-OST-005 (vigente desde diciembre de 2020). La alta rotación de personal y la falta de empalmes adecuados han provocado pérdida de conocimiento y falta de continuidad en la aplicación de políticas de TI. Además, no existe un plan de inducción o capacitación para los nuevos contratistas.

## PLAN DE MEJORAMIENTO:

**Tabla 6.** Plan de mejoramiento propuesto por la unidad auditada

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Diseñar el indicador de cumplimiento de tiempos de respuesta e incluirlo dentro del informe mensual de la Mesa de Servicio.	Indicador de cumplimiento de tiempos de respuesta	Preventiva	Administrador Mesa de Servicio	16-jun-2025	30-ago-2025
Ajustar el procedimiento PR-GTI-001, incluyendo la medición de los tiempos de respuesta y que gestión debe ser realizada en caso de que estos no sean cumplidos por	Versión 3 del procedimiento PR-GTI-001	Preventiva	Jefe OTI Ing. Enlace Calidad	1-ago-2025	30-ago-2025

los diferentes especialistas de la mesa de servicio.					
Socializar los cambios con el grupo de especialistas de la Mesa de Servicio y con toda la oficina OTI	Registros de capacitación del personal de OTI	Correctiva		1-sep-2025	30-sep-2025
Realizar jornadas de refuerzo al equipo de especialistas de la Mesa de Servicio por parte del Jefe de la OTI y el Administrador de la mesa con el propósito de hacer un reentrenamiento del procedimiento PR-GTI-001 haciendo énfasis en la importancia de documentar y dar una mejor respuesta a las diferentes solicitudes, adjuntando evidencias cuando el caso lo amerite por su complejidad, importancia o magnitud.	Registros de capacitación del personal de OTI	Preventiva	Administrador Mesa de Servicio Ing. Enlace Calidad	16-jun-2025	30-jul-2025
Realizar una socialización del procedimiento PR-GTI-013 a los ingenieros especialistas a cargo del intercambio, interoperabilidad o suministro de información de la OTI, así como al grupo de especialistas de la Mesa de Servicio.	Registros de capacitación del personal de OTI	Preventiva	Administrador Mesa de Servicio	16-jun-2025	30-jul-2025
Creación de una matriz de inducción con los manuales y procedimientos que deben ser conocidos por los nuevos contratistas acorde a las funciones y obligaciones a ser desempeñadas dentro de la OTI.	Versión 3 del procedimiento PR-GTI-001	Correctiva	Ing. Enlace Calidad	1-ago-2025	30-sep-2025

**Fuente:** Reporte de Hallazgos No.2 – Auditoría proceso de "Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones".

**CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Aceptado**

**JUSTIFICACIÓN:**

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

Teniendo en cuenta el Plan de Mejoramiento planteado por la unidad auditada, esta Oficina considera razonable las acciones para gestionar las causas que dieron origen a las observaciones del presente Reporte de Hallazgo.

### **HALLAZGO No. 3: Incumplimiento procedimental en la Gestión de Incidentes, Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información.**

#### **DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:**

Con el fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos procedimentales establecidos en la Gestión de Incidentes, Eventos y Debilidades en la Seguridad de la Información versión 1, cuyo objetivo es *"Establecer las actividades para la respuesta y gestión efectiva de eventos, incidentes y debilidades de seguridad de la información que puedan presentarse en la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), protegiendo los activos de seguridad de la información y minimizando los posibles impactos que puedan afectar la operación de la entidad"*. La Oficina de Control Interno realizó la inspección correspondiente a la documentación recibida, conforme a la muestra solicitada, identificando las siguientes desviaciones:

#### **a. Omisión en la asignación del incidente en la plataforma de mesa de servicio**

Según lo estipulado en el procedimiento PR-GTI-007, Versión 1, *"Gestión de Incidentes, Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información"*, la Oficina de Control Interno ha identificado el incumplimiento del Numeral 6 (Desarrollo), actividad 3, *"Asignar el incidente en la plataforma de mesa de ayuda al funcionario que tenga la pertinencia para la documentación, gestión y respuesta. Así mismo notificara al Oficial de Seguridad de la información"*. Este incumplimiento compromete la evidencia sobre la funcionalidad y estabilidad adecuadas, así como su registro en la plataforma correspondiente. Como resultado, se ha identificado una debilidad que afecta el cumplimiento de los objetivos establecidos para la resolución efectiva de las solicitudes en los casos número **17** y **26** del año 2023, lo que representa el **18%** de los 11 solicitados en dicho periodo.

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

### **b. Falta de diligenciamiento del formato de gestión de incidentes de seguridad**

Según lo estipulado en el procedimiento PR-GTI-007, Versión 1, "*Gestión de Incidentes, Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información*", la Oficina de Control Interno ha identificado el incumplimiento del Numeral 6 (Desarrollo), actividad 5, que indica "*Realizar diligenciamiento de formato de gestión de incidentes de seguridad de la información e iniciar el proceso de documentación e identificación de causa raíz, y establecer el plan de mejoramiento para evitar que el incidente de se vuelva a presentar*". Este incumplimiento compromete la evidencia sobre la funcionalidad y estabilidad adecuadas, así como su registro en la plataforma correspondiente. Como resultado, se ha identificado una debilidad que afecta el cumplimiento de los objetivos establecidos para la resolución efectiva de las solicitudes en el caso número 17 del año 2024, lo que representa el **10%** de los 10 solicitados en dicho periodo.

### **c. Inadecuada clasificación de los eventos y documentación de los resultados en el caso o incidente cargado en la mesa de ayuda.**

De acuerdo con lo estipulado en el procedimiento PR-GTI-007, Versión 1, "*Gestión de Incidentes, Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información*", la Oficina de Control Interno ha identificado el incumplimiento del Numeral 6 (Desarrollo), actividad 10 "*Clasificar el evento entre, Alto, Medio y Bajo y asignar al colaborador de la Oficina de Tecnología que apoyara en la gestión del evento*" y actividad 15 "*Documentar los resultados en el caso o incidente cargado en la mesa de ayuda y notificar a los usuarios que realizaron los respectivos reportes (...)*". Este incumplimiento afecta la evidencia sobre la funcionalidad y estabilidad adecuadas, así como su registro en la plataforma correspondiente. Como consecuencia, se ha identificado una debilidad que compromete el cumplimiento de los objetivos establecidos para la resolución efectiva de las solicitudes en los casos número **118, 120, 121 y 122** del año 2024, lo que representa el **40%** de los 10 solicitados en dicho periodo, tal como se evidencia a continuación:

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

**Tabla 7.** Casos de incidentes categorizados incorrectamente

CASOS	CLASIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA SOLICITUD	CLASIFICACIÓN DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO	AÑO
118	INCIDENTE	REQUERIMIENTO	2024
120			
121			
122			

*Fuente:* Resumen General Casos Mesa de Servicio 23-24-25, suministrado por la OTI.

### **POSIBLE(S) CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: DESCRIPCIÓN DE LA(S) CAUSA(S):**

- Omisión en la asignación del incidente en la plataforma de mesa de ayuda al funcionario que tenga la pertinencia para la documentación, gestión y respuesta.
- Falta de diligenciamiento del formato de gestión de incidentes de seguridad de la información e iniciar el proceso de documentación e identificación de causa raíz.
- Inadecuada clasificación de los eventos entre, Alto, Medio y Bajo e inadecuada asignación del colaborador de la Oficina de Tecnología para apoyo en la gestión del evento.
- Carencia de documentación de los resultados en el caso o incidente cargado en la mesa de ayuda y notificar a los usuarios que se realizaron las respectivas validaciones

### **DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):**

- Impacto económico potencial derivado de multas y sanciones impuestas por el ente regulador debido al incumplimiento en la atención de los casos y solicitudes de la Mesa de Ayuda de las TIC.
- Impacto económico potencial derivado de multas y sanciones impuestas por el ente regulador debido al incumplimiento de las acciones que promuevan el mejoramiento del proceso y seguridad a través de la planificación, implementación, seguimiento y cierre de las mismas.

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

- Posibilidad de manipular la información que se encuentran en los sistemas de información de la ADR, que beneficien a un tercero con o sin fines lucrativos

### **DESCRIPCIÓN DEL(LOS) IMPACTO(S):**

- La inadecuada atención y trámite de las solicitudes podría generar la necesidad de implementar medidas correctivas urgentes.
- Debilidades en la gestión de seguridad de la información que genera una posible vulneración a los sistemas de información.
- Afectación de la imagen institucional por el incumplimiento de metas y objetivos de la Entidad.

### **RECOMENDACIÓN(ES):**

Implementar controles que refuercen la gestión eficiente y estructurada de las solicitudes recibidas desde todos los canales de atención, asegurando que cada caso incluya información completa y trazable, como el diagnóstico realizado, las acciones ejecutadas, los resultados y observaciones adicionales relevantes, que permitirá optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la calidad del servicio.

### **RESPUESTA DEL AUDITADO: Aceptado Parcialmente**

#### **JUSTIFICACIÓN:**

No se registra justificación.

#### **CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD AUDITADA:**

- Falta de concientización de la importancia de la debida aplicación del procedimiento PR-GTI-001 por parte del equipo de especialistas de la Mesa de Servicio.
- Falta de conciencia situacional del equipo de la mesa de servicio de la interconexión de otros procedimientos como el de gestión de incidentes eventos y debilidades de Seguridad de la Información (GTI-007) dentro del procedimiento de Gestión de Requerimientos y Solicitudes TIC de la Mesa de Servicio

## PLAN DE MEJORAMIENTO:

**Tabla 8.** Plan de mejoramiento propuesto por la unidad auditada

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPON SABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Documentar los casos 17 y 26 como lecciones aprendidas y socializarlos con el Administrador y con el grupo de especialistas de la mesa de servicio con el objetivo de crear conciencia de la importancia de la adecuada gestión de todos los requerimientos de los diferentes usuarios de la Agencia					
Realizar jornadas de refuerzo al Administrador de la mesa y al equipo de especialistas de la Mesa de Servicio por parte del Jefe de la OTI y el ingeniero de Calidad de la oficina, con el propósito de hacer un reentrenamiento del procedimiento PR-GTI-001 haciendo énfasis en la importancia del recibo, clasificación, asignación, gestión, seguimiento y cierre satisfactorio de cada uno de los requerimientos que llegan a la mesa de servicio.	Registros de capacitación del personal de OTI	Preventiva	Administra dor Mesa de Servicio  Jefe OTI  Ing. Enlace Calidad	16/06/2025	30/07/2025
Realizar jornadas de refuerzo al Administrador de la mesa y al equipo de especialistas de la Mesa de Servicio por parte del Jefe de la OTI y el ingeniero de Calidad de la oficina, con el propósito de hacer un reentrenamiento del procedimiento PR-GTI-007 "Gestión de incidentes, eventos y debilidades de Seguridad de la Información" y las implicaciones que tiene desde la mesa de ayuda bajo el procedimiento PR-GTI-001 haciendo énfasis en la importancia del recibo, clasificación, afectación o interrelación con otros	Registros de capacitación del personal de OTI	Preventiva	Administra dor Mesa de Servicio	16/06/2025	30/07/2025

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	<b>Código</b>	F-EVI-016
		<b>Versión</b>	5

procesos e involucramiento de ingenieros especialistas, asignación, gestión, seguimiento y cierre satisfactorio de cada uno de los requerimientos que llegan a la mesa de servicio.					
---	--	--	--	--	--

**Fuente:** Reporte de Hallazgos No.3 – Auditoría proceso de “Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones”.

## CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: **Aceptado**

### JUSTIFICACIÓN:

Teniendo en cuenta el Plan de Mejoramiento planteado por la unidad auditada, esta Oficina considera razonable las acciones para gestionar las causas que dieron origen a las observaciones del presente Reporte de Hallazgo.

### RESUMEN DE HALLAZGOS:

**Tabla 9.** Resumen de los Hallazgos establecidos en la Auditoría.

Nº	Título de Hallazgo	Repetitivo	Estado
1	Inobservancia de la implementación de los lineamientos establecidos en la normatividad aplicable frente a la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la ADR de la vigencia 2023-2026.	<b>SI</b>	Abierto
2	Debilidades en la gestión y/o ausencia de documentos asociadas en las actividades de Gestión de Requerimientos y Solicitudes TIC.	<b>NO</b>	Abierto
3	Incumplimiento procedimental en la Gestión de Incidentes, Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información.	<b>NO</b>	Abierto

**Fuente:** Elaboración propia del Equipo Auditor de la Oficina de Control Interno

### Notas:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la unidad auditada a través de solicitudes y

	<b>Informe Trabajo Aseguramiento</b>	Código	F-EVI-016
		Versión	5

consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Agencia de Desarrollo Rural, más se incentiva considerar las "*Recomendaciones*" propuestas por esta oficina para el establecimiento de los planes de mejoramiento a que haya lugar.

Bogotá D.C., 12 del mes de junio del 2025.



**CARLOS ALBERTO CORTES RIAÑO**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Gabriel Sebastian Ramos Moreno, Contratista Oficina Control Interno.

**Revisó:** María Paula Urquijo Vargas, Contratista Oficina Control Interno