TIPO DE AUDITORIA:
AUDITORIA A PROCESO

INFORME FINAL PROCESO DE APOYO GESTIÓN DE TECNOLÓGIAS DE LA INFORMACIÓN

(Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI- Accesibilidad Web NTC 5854)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud– IDIPRON, en concordancia con lo dispuesto en el Plan Anual de Auditoria 2022, realizará una evaluación de la gestión del proceso de Gestión Tecnológica y de la Información, principalmente el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información –MSPI y la política de gobierno Digital, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno -MECI y el SIGID.

En consecuencia de lo anterior y teniendo en cuenta los lineamientos y directrices de la Alta Consejería Distrital TIC, se evaluará los resultados de las actividades y/o metas establecidas en las fases del MSPI, teniendo en cuenta los instrumentos, guías y manuales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, entidad encargada de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, garantizando el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el IDIPRON, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más participativo, más eficiente y más transparente en el distrito, alineados a la política de gobierno digital, según decreto 1008 de 2018.

La planificación e implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI en el IDIPRON, debe establecer las necesidades y objetivos, los requisitos de seguridad, los procesos misionales y el tamaño y estructura de la Entidad.

El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI, conduce a la preservación de la **confidencialidad, integridad, disponibilidad** de la información, permitiendo garantizar la privacidad de los datos, mediante la aplicación de un proceso de gestión del riesgo, brindando confianza a las partes interesadas acerca de la adecuada gestión de riesgos.

A través del decreto único reglamentario 1078 de 2015, del sector de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, se define el componente de seguridad y privacidad de la información, como parte integral de la estrategia de gobierno digital.

Para el desarrollo del componente de Seguridad y Privacidad de la Información, se evaluará un conjunto de documentos asociados al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, los cuales a lo largo de los últimos años, han sido utilizados por las diferentes entidades tanto del orden nacional como territorial, para mejorar sus estándares de seguridad de la información. El Modelo de Seguridad y Privacidad para estar acorde con las buenas prácticas de seguridad será actualizado periódicamente; así mismo recoge además de los cambios técnicos de la norma, legislación de la Ley de Protección de Datos Personales, Transparencia y Acceso a la Información Pública, entre otras, las cuales se deben tener en cuenta para la gestión de la información; de otro lado el MSPI especifica los nuevos lineamientos que permiten la adopción del protocolo IPv6 en el Estado Colombiano.

El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información se encuentra alineado con el Marco de Referencia de Arquitectura TI y soporta transversalmente los otros componentes de la Estrategia Gobierno Digital: TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto y TIC para Gestión.

Ley 1712 de 2014 y la Política de Gobierno Digital, garantiza el cumplimiento de las directrices vigentes en cuanto a la disposición y publicación de información pública de la entidad para la ciudadanía, permitiendo que su sitio web sea correctamente percibido, entendido, navegable e interactivo.

Dentro de los requisitos generales que indica la Resolución No. 1519 de 2020, la cual imparte directrices para la accesibilidad web, a partir del 1 de enero del 2022 los sujetos obligados deberán cumplir mínimo con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web *(Web Content Accesibillity Guidelines - WCAG)* en la versión 2.1, expedida por el *World Web Consortium (W3C),* que incluye indicaciones sobre cómo hacer el contenido accesible para la mayor parte de los usuarios de los sitios web, independientemente de condiciones personales, tecnológicas o del ambiente en que se encuentren.

Los sujetos obligados, para tal efecto IDPRON, deberá adoptar los lineamientos dispuestos en el anexo técnico No.1 sobre Directrices de Accesibilidad Web en todos los procesos de actualización, estructuración y reestructuración, diseño y rediseño de sus sedes electrónicas, ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales del Estado y demás sitios web, así́ como de los contenidos existentes en esas.

2. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- Caracterización de Proceso 001 CARACTERIZACIÓN PROCESO A-TIC-CP-001, Proceso Gestión Tecnológica y de la Información.
- **Decreto 1078 de 2015**. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- Guía Modelo de Seguridad de la Información MSPI MinTIC Versión 3.0.2 del 29/07/2016 y guías relacionadas.
- Fortalecimiento de la Gestión TI en el Estado - Instrumentos MSPI (https://www.mintic.gov.co/gestion-ti/Seguridad-TI/Modelo-de-Seguridad/)
- **Decreto 1499 de 2017**. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- Implementación de la Estrategia del MSPI de las Entidades Distritales - Alta Consejería Distrital de TIC de agosto 3 de 2017.
- **Circular No.033 de 10/11/2017** sobre Lineamiento de Avance implementación MSPI.
- **Decreto 1008 de 2018** "Política de Gobierno Digital" (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, "Decreto Único Reglamentario del Sector TIC", específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2), forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Manual de la Política de Gobierno Digital Versión 7 de abril de 2019.
- **Resolución No. 500 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"
- **Norma ISO 27001:2013**. Técnicas de seguridad: Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de control en entidades públicas. Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital Versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) octubre de 2018.
- Anexo 4 Lineamientos para la Gestión de Riesgos de Seguridad Digital en Entidades Públicas, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) 2018.
- **Resolución No. 001519 de 24 de agosto de 2020**, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, **accesibilidad web**, seguridad digital, y datos abiertos.

- **Ley 1712 de 2014**, en su artículo 3, contempla el desarrollo del principio de la calidad de la información, y determina que la información pública debe ser procesable en formatos accesibles. Por dicho motivo, en la presente resolución, se definen las directrices de accesibilidad web, conforme lo dispone el artículo 2.1.1.2.2.2 del **Decreto 1081 del 2015.**
- **Ley 1712 de 2014 y la Política de Gobierno Digital**, garantiza el cumplimiento de las directrices vigentes en cuanto a la disposición y publicación de información pública de la entidad para la ciudadanía, permitiendo que su sitio web sea correctamente percibido, entendido, navegable e interactivo.
- **La Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854** establece los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA

3. OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso de Gestión Tecnológica y de la Información, principalmente el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información –MSPI y la política de gobierno Digital, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno -MECI y el SIGID.

4. ALCANCE

El alcance se definió para el proceso de apoyo Gestión de Tecnologías de la Información, como responsable de la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) vigencia 2021; y evaluación de la aplicación de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854, Anexo No.1 de la Resolución No. 1519 de 2020 "Accesibilidad Web", en el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON y la evaluación de los procedimientos del proceso.

5. EQUIPO DE TRABAJO

ROLES EN LA AUDITORÍA	NOMBRE	COMPETENCIAS
AUDITOR LIDER	Sergio Andrés Castro Londoño	Coordinación y liderazgo del proceso auditor, evaluación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI. Consolidación de informe.
AUDITOR	Ingrid Beatriz Acosta Velázquez	Evaluación del proceso, frente a la aplicación de la normatividad, procedimientos, controles y la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854, Anexo No.1 de la Resolución No. 1519 de 2020 "Accesibilidad Web"
AUDITOR	Carlos Andrés Guerra Jiménez	Revisión del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, frente a la aplicación de actividades y controles de los procedimientos.

6. METODOLOGIA APLICADA

Para el desarrollo de la auditoría, se emplearon técnicas de auditoría, tales como verificación documental del repositorio (OneDrive), indagación y revisión del avance de la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información -MSPI en el instituto, teniendo en cuenta los procedimientos de seguridad de la información asociados al proceso, como las directrices y lineamientos de las guías de la biblioteca virtual del MinTIC para fortalecer la gestión TI del IDIPRON. Este análisis se efectuó, de acuerdo con las normas internacionales de auditoría, los criterios y la normatividad vigente del componente de seguridad en la adopción de la Política de Gobierno Digital, en su elemento habilitador

"seguridad de la información", verificando el estado y avance efectuado por la entidad en el cumplimiento del Modelo de Seguridad de la Información establecido por el MinTIC, entidad encargada de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, garantizando el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el IDIPRON, alineados con la *Resolución 500 de 2021,* de conformidad a los lineamientos impartidos por la Alta Consejería Distrital TIC.

Los documentos recopilados y el contenido generado a partir del análisis de la información se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo diseñados para los componentes MSPI y Accesibilidad Web, como la verificación y análisis de los procedimientos del proceso, los cuales reposan en los archivos de la Oficina de Control Interno y en medio digital en la carpeta compartida.

De acuerdo con lo anterior, se revisó y analizó las metas y resultados del MSPI en el IDIPRON, conforme el ciclo de operación y sus 5 fases, como también el componente de accesibilidad web, según anexo No.1 de la Resolución 1519 de 2020 y los procedimientos del proceso en la adopción del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

7. CONTEXTO DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO, ACTIVIDAD O REQUISITO A AUDITAR.

En el marco del plan anual de auditoria 2022, la oficina de control interno evaluó los resultados de la auditoría MSPI realizada al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, teniendo en cuenta los instrumentos, guías y manuales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, entidad encargada de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, garantizando el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el IDIPRON, alineados con la *Resolución 500 de 2021*.

De acuerdo con lo anterior, se revisó y analizó las metas y resultados del MSPI en el IDIPRON, conforme el ciclo de operación y sus 5 fases, como también el componente de accesibilidad web, según anexo No.1 de la Resolución 1519 de 2020 y los procedimientos del proceso en la adopción del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

8. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES

Para esta actividad no se relacionan hallazgos vigentes, dado que no se auditado el proceso con anterioridad.

9. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS

- Se resalta la disposición, responsabilidad y compromiso de parte de los miembros del proceso de apoyo Gestión de Tecnologías de la Información, en la ejecución de las diferentes actividades propuestas, así como el acompañamiento en todas las reuniones realizadas para aclarar dudas e inquietudes frente a los requerimientos del auditoria MSPI.

- Es notable el compromiso de los miembros del equipo y el responsable del proceso con el cumplimiento de los lineamientos institucionales, así como también, su orientación de esfuerzos para aportar a las metas y el objetivo de su proceso.

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA

10.1. El modelo MSPI contempla en total 19 actividades en las 5 fases del ciclo de operación, de las cuales se observó que 6 actividades cumplen totalmente, 5 actividades cumplen parcialmente y 8 actividades no registran avance, lo que puede estar causado por desconocimiento o insuficiencia de recursos humanos, generándose posibilidad de afectación del avance en la implementación del MPSI así como de los resultados esperados para las políticas de Gobierno y Seguridad Digital.
10.2. En la evaluación de Accesibilidad web se observó, que no se encuentra documentado cómo se realiza la aplicación de los ***criterios A, AA y AAA***, no está definido responsable, frecuencia, ni a quien comunican los resultados de cumplimiento de la ***Resolución 1519 de 2020 del MinTIC***, lo que denota debilidades en la construcción de documentos internos **(política, procedimiento, manuales y guía)** que le permita a la entidad conocer el uso y aplicación de ***La Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854.***
10.3. Se observa que el procedimiento "**Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003 versión 8**" establece 3 niveles de atención, sin embargo, no establece un tiempo claro de atención para el soporte nivel 3ER. "Soporte con proveedor" este soporte es brindado "Contratado" con proveedores externos los cuales reciben, analizan y dan respuestas a los soportes o incidentes realizados a través del supervisor del contrato." *Subrayado fuera del texto,* situación que puede generar riesgos asociados a la demora en la atención de requerimientos, así como de afectación de la percepción de calidad en la atención.

11. HALLAZGOS

11.1. Se evidenció un porcentaje total de avance de 31,94% en el ciclo de operación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI. El porcentaje citado refleja avances parciales para las fases de diagnóstico, planificación e implementación, para el caso de las fases de evaluación de desempeño y mejora continua no se registra avance, lo cual denota retrasos en el cumplimiento de las metas y resultados esperados en la implementación del MSPI, así como debilidades en la observancia de lo establecido en los artículos 4,5,6 y 15 de la Resolución No. 500 del 10 de marzo de 2021, situación que puede estar causada por el desconocimiento o falta de entendimiento de los productos y/o entregables a asociados en los resultados del modelo, generándose así la posibilidad de afectación de los resultados esperados para las políticas de Gobierno, Seguridad Digital, así como, riesgos relacionados con la seguridad y privacidad de la información.
11.2. El proceso no aportó el documento de hallazgos encontrados en las pruebas de vulnerabilidades de la vigencia 2021, lo que denota debilidades en el cumplimiento del artículo 5 de la Resolución No. 500 del 10 de marzo de 2021, así como de lo indicado por la guía No.1 dispuesta por MinTIC en el Modelo MSPI, situación que pudo presentarse por desconocimiento o insuficiencia de controles de seguridad que mitiguen los riesgos, este escenario puede generar efectos por riesgos no identificados conexos a las vulnerabilidades sin documentar.
11.3. Se evidenció que el proceso tiene documentados 8 procedimientos, de los cuales 4 están relacionados de manera parcial con la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI, sin embargo, no se encuentran definidos los procedimientos de seguridad del recurso humano, criptografía, seguridad de las operaciones, seguridad de las comunicaciones, relaciones con los proveedores, aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad de negocio, Lo cual denota debilidades en el cumplimiento de lo que indica ***la guía No.3 en el capítulo No. 6 de MinTIC***, de conformidad con lo establecido en ***ARTÍCULO 5. Resolución No. 500 del 10 de marzo de 2021***, situación que puede estar causada por desconocimiento o insuficiencia de recurso humano para la documentación del modelo**,** generando posibilidades de afectación de los resultados y el avance esperado en la implementación del MSPI.

11.4. Se observo que el Instituto tiene documentados los mapas de riesgos de corrupción y de gestión, pero no se evidenciaron los correspondientes a riesgos de seguridad digital, lo cual denota falencias en el cumplimiento de lo establecido en el ***ARTÍCULO 6. Resolución No. 500 del 10 de marzo de 2021 del MinTIC***, esta situación pudo presentarse por demoras en la implementación, desconocimiento o falta de entendimiento de los productos y/o entregables**,** lo que puede generar materializaciones o afectaciones, por debilidades en la gestión efectiva de la seguridad de la información y la seguridad digital.

11.5. En verificación del cumplimiento de los estándares de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, se observa que para el nivel A se cumple en un 97.8% y para el nivel AA un 57.1%, se identificaron debilidades en el cumplimiento de los requisitos: nivel A numeral 3.1.2.1; para el nivel AA en los numerales 3.1.2.4, 3.1.2.5, 3.1.2.6, 3.1.4.5, 3.3.3.3 y 3.3.3.4. situación que pudo presentarse por el desconocimiento o falta de entendimiento de las directrices de accesibilidad web del anexo No. 1 de la Resolución 1519 de 2020, lo cual puede generar posibilidades de afectación del acceso a la información, o de la percepción de transparencia de los usuarios finales de la página web del instituto.

11.6. En revisión documental de la Accesibilidad Web, se observó que no se encuentra descrito o referenciado en ningún documento del proceso las actividades desarrolladas de accesibilidad de la información ni el ***"plan de acción para llevar a cabo la incorporación de accesibilidad en la información ya publicada que no contemple esta característica"*** Lo que denota que hay debilidades en la observancia de lo establecido en La Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854, y la GUÍA DE ACCESIBILIDAD DIGITAL PARA LA INFORMACIÓN PÚBLICA ***Numeral 5. Tercer paso: Plan de incorporación a lo ya publicado no accesible.*** Situación que pudo presentarse posiblemente por desconocimiento o falta de entendimiento del requisito, lo que puede generar riesgos relacionados con el acceso a la información.

11.7. Analizada la información recibida de 1.874 casos registrados en la mesa de ayuda con los requerimientos gestionados durante el año 2021, se identificaron 20 casos sin fecha real de solución, 294 casos atendidos fuera de los tiempos establecidos, 7 casos atendidos en un rango de 6 a 12 meses y 2 casos que superaron este rango, lo cual denota fallas en el cumplimiento de lo establecido en procedimiento *"**Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003 versión 8**",* situación que pudo presentarse por debilidades en el registro de la información o por falta de conocimientos de los tiempos establecidos en el procedimiento para la atención de los casos, generando posibles afectaciones a los atributos de la calidad de atención de requerimientos, además de riesgos asociados al incumplimiento de los lineamientos internos.

12. RECOMENDACIONES

- Revisar y ajustar los documentos y/o entregables de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Apropiar y aplicar los instrumentos del MSPI (guías) para fortalecer la gestión TI del instituto y dar cumplimiento en la estructuración de los entregables y/o productos definidos.
- Documentar los procedimientos, formatos y manuales relacionados con el Modelo de Seguridad de la Información (MSPI) de forma transversal a todos los procesos del instituto y en concordancia con las guías, instrumentos técnicos y requisitos del Modelo.
- Establecer acciones para dar cumplimiento a todos los estándares de los niveles A, AA y avanzar en la implementación de los estándares AAA de la Guía de Accesibilidad Web.
- Documentar y ajustar los documentos relacionados con la accesibilidad Web, definiendo actividades a ejecutar, responsables y herramientas de socialización, en concordancia los estándares aplicables.

- Fortalecer las capacidades y competencias del equipo del proceso de Tecnologías de la Información, en relación con el MSPI, Seguridad Digital y Accesibilidad web.

- Robustecer los controles del procedimiento **"Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003",** estableciendo y realizando seguimiento a los tiempos y calidad de atención, de acuerdo con los niveles de servicio.

- Realizar capacitaciones y actividades de socialización encaminadas a que se fortalezcan los conocimientos y competencias de los colaboradores del Instituto en Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Informática y Seguridad Digital.

- Crear procedimiento(s) que incorpore el plan de seguridad y privacidad de la información alineado con el objetivo misional del instituto, con el propósito de definir las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad de la información, a través de una metodología de gestión del riesgo, enmarcados en la Política de seguridad y privacidad de información de la entidad, de acuerdo al Marco de Referencia v. 1.0 - Arquitectura TI y sus seis (6) dominios en concordancia con la Política de Gobierno Digital. Para desarrollar procedimiento (s) MSPI, el instituto debe tener en cuenta el alcance y los límites del Modelo de acuerdo con: Procesos que impactan directamente la consecución de objetivos misionales, procesos, servicios, sistemas de información, ubicaciones físicas, terceros relacionados, e interrelaciones del Modelo con otros procesos.

- Se recomienda que los procedimientos, formatos y manuales relacionados con el Modelo de Seguridad de la Información (MSPI) sean transversales a todos los procesos del instituto y no únicamente al proceso de apoyo "Gestión Tecnológica de la Información". Como se encuentran actualmente pueden generar confusión en su diseño e implementación, ya que el proceso podría llegar a ser juez y parte al mismo tiempo. Los únicos procedimientos, formatos y manuales que deben pertenecer al proceso de apoyo "Gestión Tecnológica de la Información "son aquellos relacionados con Seguridad Informática.

13. CONCLUSIONES

- Como resultado de la evaluación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, se evidenció para el periodo evaluado, un porcentaje total de avance de 31,94% de avance en la implementación del MSPI, con avances parciales registrados en las fases de diagnóstico, planificación e implementación; para las fases de evaluación de desempeño y mejora continua se identificó que no se ha iniciado su desarrollo.

- Verificado el desarrollo e implementación de las características de accesibilidad web, se observó cumplimiento parcial para el nivel A se cumple en un 97.8% y para el nivel AA un 57.1%, se identificaron debilidades en el cumplimiento de los requisitos: nivel A numeral 3.1.2.1, asimismo no se reportó avance en los estándares del nivel AAA.

- Realizada prueba de recorrido de control de procedimientos se identificaron debilidades en los controles del procedimiento de ***Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003.***

- Se identificaron oportunidades de mejora, frente a la documentación y socialización de manuales, procedimientos y documentos del proceso en relación con el MSPI y la Accesibilidad Web.

ANEXO: DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- **Seguimiento MSPI (Estadísticas)**

En el plan anual de auditorías 2022, fue programada la auditoria al proceso de apoyo Gestión de Tecnologías de la Información para evaluar la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, en el marco de esta, se determinó verificar y analizar las actividades establecidas en las metas y resultados del modelo, de acuerdo a los lineamientos y directrices del MinTIC en la adopción de instrumentos y guías dispuestos en la biblioteca virtual de seguridad TI.

Posterior a ello, se organizó reunión mediante memorando Nr.:2022IE5166 del 5 de septiembre de 2022, citando a los responsables del proceso de apoyo "Gestión Tecnológica de la Información", a reunión de apertura de la Auditoria al MSPI, donde fue presentado el programa de la auditoría y se solicitó información al proceso mediante memorando Nr.:2022IE5277.
Seguidamente en el marco de la reunión de apertura, el proceso presentó el avance del 21% en la implementación del MSPI de la entidad vigencia 2021, presentando los siguientes resultados:

Año	AVANCE PHVA		
	COMPONENTE	% de Avance Actual Entidad	% Avance Esperado
2021	Planificación	17%	40%
	Implementación	4%	20%
	Evaluación de desempeño	0%	20%
	Mejora continua	0%	20%
TOTAL		21%	100%

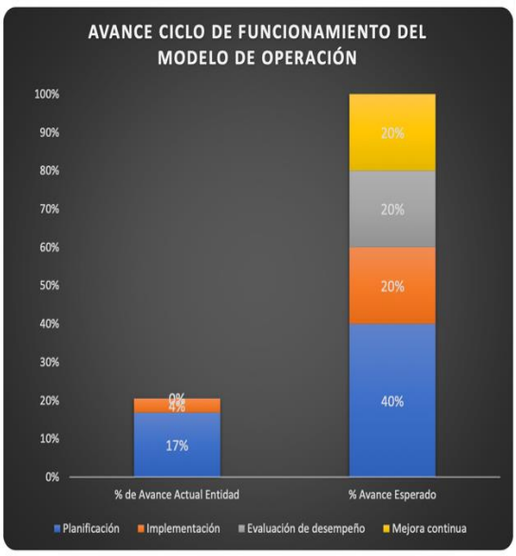


Ilustración 1- Avance ciclo de funcionamiento del Modelo de Operación (PHVA) IDIPRON

Resultado Evaluación del MSPI

Se realizo una evaluación inicial parcial del modelo (MSPI) la cual se presentó en reunión realizada el día 30 de septiembre de 2022, en la que se presentó un resultado parcial de 21,66% de avance, en la misma reunión, se concertó que el proceso allegaría nueva documentación, respuestas o aclaraciones a las observaciones y el resultado expuesto, lo anterior, con el fin de garantizar que se evaluará toda la información disponible y que el resultado final reflejara un resultado preciso del estado de implementación del modelo MSPI; posterior a ello, el equipo auditor analizo los soportes e información adicional aportada, de lo que aumento lo presentado inicialmente en los resultados parciales de la auditoria, se aportaron evidencias e información adicionales que registraron un incremento del 10,27% en el porcentaje avance, de lo que en la revisión final se concluye, que la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en el IDIPRON, registra un avance del 31,94%.

Por consiguiente y de acuerdo al análisis anterior, se presentan los resultados finales de la auditoria al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI como se detalla a continuación:

CICLOS	FASES MSPI	ACTIVIDADES MSPI	EVIDENCIA	CUMPLIO	CUMPLIO PARCIAL	NO CUMPLIO
1	DIAGNOSTICO	1	SI	1		
		2	SI	1		
		3	NO			1
2	PLANIFICACION	4	SI	1		
		5	PARCIAL		1	
		6	PARCIAL		1	
		7	SI	1		
		8	PARCIAL		1	
		9	NO			1
		10	NO			1
		11	PARCIAL		1	
		12	SI	1		
3	IMPLEMENTACIÓN	13	NO			1
		14	NO			1
		15	PARCIAL		1	
		16	SI	1		
4	EVALUACION DE	17	NO			1
		18	NO			1
5	MEJORA CONTINUA	19	NO			1
RESULTADOS MSPI (ACTIVIDADES)				6	5	8

BOGOTÁ — IDIPRON — Auditoría MSPI
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL

CICLOS	FASES MSPI	CUMPLE	META	% ESPERADO	% ACTUAL MSPI
1	DIAGNOSTICO	SI	20%	6,667%	6,667%
		SI		6,667%	6,667%
		NO		6,667%	0%
2	PLANIFICACION	SI	20%	2,222%	2,222%
		PARCIAL		2,222%	1,111%
		PARCIAL		2,222%	1,111%
		SI		2,222%	2,222%
		PARCIAL		2,222%	1,111%
		NO		2,222%	0%
		NO		2,222%	0%
		PARCIAL		2,222%	1,111%
		SI		2,222%	2,222%
3	IMPLEMENTACIÓN	NO	20%	5%	0%
		NO		5%	0%
		PARCIAL		5%	2,50%
		SI		5%	5,00%
4	EVALUACION DE DESEMPEÑO	NO	20%	10%	0%
		NO		10%	0%
5	MEJORA CONTINUA	NO	20%	20%	0%
RESULTADOS MSPI			100%	100,00%	31,943%

Ilustración 2 - Resultado evaluación del MSPI

Como se evidencia la ilustración anterior, el porcentaje establecido para cada fase del modelo, porcentaje esperado y el porcentaje de ejecución actual en la implementación del MSPI registrado, de lo cual se obtiene que sumado el resultado de las 5 fases como resultado se registra un 31,943% de avance en la implementación del MSPI.

En este mismo sentido, se precisan las estadísticas de %ejecución y % por ejecutar en la siguiente gráfica:

ESTADISTICAS
MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN MSPI

FASES MSPI	% ESPERADO	% ACTUAL MSPI	% POR EJECUTAR MSPI
DIAGNOSTICO	20%	13,333%	6,667%
PLANIFICACIÓN	20%	11,110%	8,890%
IMPLEMENTACIÓN	20%	7,50%	12,500%
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	20%	0%	20,000%
MEJORA CONTINUA	20%	0%	20,000%

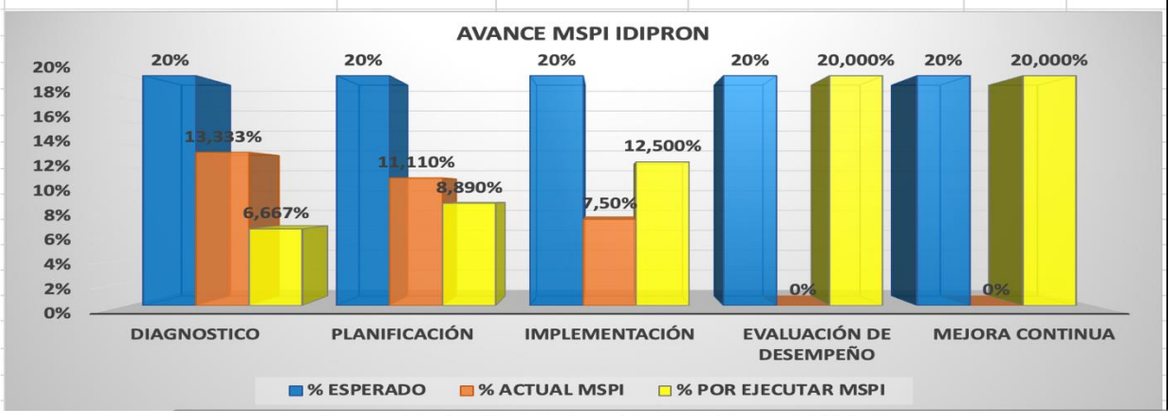


Ilustración 3 – Estadísticas % ejecución del MSPI

Analizado los datos graficados anteriormente, se puede visibilizar el porcentaje pendiente por ejecutar para cada una de las fases del modelo, con respecto a su ejecución a la fecha de esta evaluación fue la fase de diagnóstico la que obtuvo mayor representación con un avance de 13,33%, las fases de evaluación de desempeño y mejora continua por su parte aun no reportan avances de ejecución registrando 0% de avance.

De acuerdo con el anterior análisis estadístico, se evidenció un cumplimiento del **31,943% de ejecución**, con respecto al desarrollo del ciclo de operación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI implementado en la entidad. El porcentaje de avance citado, no cumple a cabalidad con el desarrollo integral del 100% de las actividades asociadas a las metas y resultados definidos en cada fase del modelo (**Diagnostico, Planificación, Implementación, Evaluación de desempeño y Mejora continua)**, lo que permitió identificar discrepancias entre la información reportada frente a los productos y/o entregables requeridos según las directrices establecidas en el ciclo de operación de las fases del modelo, lo cual denota fallas en el cumplimiento de las metas y resultados esperados en la implementación del MSPI, según lo dispuesto por MinTIC en la **Resolución No. 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"* y la Circular No. 033 de 2017 de la Alta Consejería Distrital TIC, "*donde se adoptan los lineamientos de avance de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información".***

- **Análisis detallado/Papel de Trabajo - Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI – IDIPRON**

1. Ausencia de documento con los hallazgos encontrados en las pruebas de vulnerabilidad.

Fase	Meta	Entregable	Estado
Fase de Diagnostico	Identificar el nivel de madurez de seguridad y privacidad de la información en la Entidad	Documento con los hallazgos encontrados en las pruebas de vulnerabilidad.	**No cumple.** No presentó avance

El proceso no aportó el documento con los hallazgos encontrados en las pruebas de vulnerabilidades de la vigencia 2021.

Se recomienda tener en cuenta la "Guía No. 1 Metodología de pruebas de efectividad" dispuesta por MinTIC , con la finalidad se logre fortalecer la gestión TI del MSPI en la entidad y sirva como insumo en la fase de planificación.

Réplica del proceso: *Dado que las pruebas de vulnerabilidades tienen costos, se está a la espera que la Alta Consejería Distrital TIC realice una prueba a la entidad de acuerdo con lo informado en reunión, ya que ellos se encontraban adelantando las gestiones pertinentes para realizar este proceso en las diferentes entidades de Distrito.*

Respuesta a la replica:

De conformidad con lo expuesto en la réplica, la oficina de control interno realizó el análisis, concluyendo que el proceso confirma lo inicialmente observado, por consiguiente el **hallazgo** se ratifica.

2. Ausencia de procedimientos de seguridad de la información, en la implementación del MSPI

Fase	Meta	Entregable	Estado
Fase de Planificación	Procedimientos de seguridad de la información.	Procedimientos, debidamente documentados, socializados y aprobados por el comité que integre los sistemas de gestión institucional.	**Cumple parcial.** El proceso presentó los ocho (8) procedimientos, no obstante, faltan procedimientos que apalanquen la seguridad de información entorno la implementación del MSPI

Se evidenció los ocho (8) procedimientos del proceso, y la aprobación mediante correos por el equipo MIPG de la oficina de planeación. Se observa que de manera articulada algunos procedimientos están orientados a la seguridad y privacidad de la información, sin embargo, lo que se requiere para esta actividad, es crear procedimiento(s) en los que se definan todas las acciones que debe ejecutar el instituto para llevar a cabo la implementación del MSPI, actuando de manera estratégica y transversal de conformidad a los procesos y misionalidad de la entidad.

A modo de referencia, a continuación, se relacionan los Procedimientos de Seguridad y Privacidad de la Información - Guía 3, que deben construirse para la implementación del MSPI:

- 6.1 Seguridad del recurso humano
- 6.4 Criptografía
- 6.6 Seguridad de las operaciones
- 6.7 Seguridad de las comunicaciones
- 6.8 Relaciones con los proveedores
- 6.11 Aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad de negocio

En consecuencia de lo anterior, se sugiere crear procedimiento(s) para la implementación del MSPI para que se incorporen todos los lineamientos, actividades a desarrollarse enmarcada en la Política de seguridad y privacidad de información de la

entidad, de acuerdo al Marco de Referencia v. 1.0 - Arquitectura TI teniendo en cuenta seis (6) dominios en concordancia con la Política de Gobierno Digital.

Réplica del proceso: *Teniendo en cuenta que el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) es aplicado de manera transversal al Instituto, es importante resaltar que, en el proceso de Gestión de Desarrollo Humano, se tienen definidos e implementados varios procedimientos que atienden el numeral 6.1 SEGURIDAD DEL RECURSO HUMANO, de la guía No.3 de MinTIC, los cuales se encuentran publicados en la intranet en el siguiente enlace:*

Procesos de Apoyo (idipron.gov.co) como son:

- 002 PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION PIC A-GDH-PR-002
- 003 EVALUACION DE DESEMPEÑO A-GDH-PR-003
- 005 SELECCION DE PERSONAL DE CARRERA ADMINISTRATIVA A-GDH-PR-005
- 006 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES A-GDH-PR-006
- 007 VINCULACIÓN DE PERSONAL A-GDH-PR-007
- 008 RETIRO DEL SERVICIO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS A-GDH-PR-008
- 011 EJECUCIÓN DE CAPACITACIONES A-GDH-PR-011
- 012 INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN A-GDH-PR-012
- 015 SUSCRIPCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN ACUERDOS DE GESTIÓN A-GDH-PR-015
  016 EVALUACION DE LA GESTIÒN EMPLEADOS PROVISIONALES Y TEMPORALES A-GDH-PR-016

Así mismo en el proceso de Gestión Contractual, Formatos, se han establecido una serie de formatos y definidos e implementados varios procedimientos que atienden el numeral 6.1 SEGURIDAD DEL RECURSO HUMANO, de la guía No.3 de MinTIC, como son:

- 022 MINUTA DE CONTRATO A-GCO-FT-022
- 024 CERTIFICADO DE ENTREGA DE ELEMENTOS A CARGO DEL CONTRATISTA A-GCO-FT-024
- 031 CERTIFICACIÓN FINAL DE CUMPLIMIENTO DE CONVENIO INTERADMINISTRATIVO Y_O DE ASOCIACIÓN A-GCO-FT-031
- 039 INFORME DE ENTREVISTA A-GCO-FT-039
- 040 REGISTRO DE ASISTENCIA A ENTREVISTA A-GCO-FT- 040
- 044 CLAUSULADO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A-GCO-FT-044
- 045 ACTUALIZACIÓN DATOS BÁSICOS CONTRATISTAS A-GCO-FT-045
  046 ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO PARA CONTRATOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN A-GCO-FT-046
- 047 LISTA DE CHEQUEO CONTRATACIÓN DIRECTA-PRESTACIÓN DE SERV. PROF. Y DE APOYO A LA GESTIÓN A-GCO-FT-047
  059 VERIFICACIÓN DOCUMENTAL DE CONTRATACIÓN SELECCIÓN CONCURSO DE MERITOS A-GCO-FT-059

Respuesta a la replica:

De conformidad con lo expuesto en la réplica, la oficina de control interno realizó el análisis, concluyendo que si bien el proceso aporto información adicional correspondiente al numeral 6.1 SEFGURIDAD DEL RECURSO HUMANO, no se aportó lo correspondiente para:

- 6.4 Criptografía
- 6.6 Seguridad de las operaciones
- 6.7 Seguridad de las comunicaciones
- 6.8 Relaciones con los proveedores
- 6.11 Aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad de negocio

En efecto, el **hallazgo** se ratifica.

3. Ausencia de documentos que permitan identificar y valorar los riesgos del modelo, como la ausencia del plan de tratamiento de riesgo con la declaración de la aplicabilidad en el proceso de implementación del MSPI.

Fase	Meta	Entregable	Estado
Fase de Planificación	Identificación, Valoración y tratamiento de riesgo.	• Documento con la metodología de gestión de riesgos. • Documento con el análisis y evaluación de riesgos. • Documento con el plan de tratamiento de riesgos. • Documento con la declaración de aplicabilidad. • Documentos revisados y aprobados por la alta Dirección.	**No Cumple** Los soportes presentados no tienen relación a los entregables de la meta para esta actividad

Se observa de acuerdo a la información que aportó el proceso en el literal 2.7 el manual para la administración del riesgo en la entidad 004 MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO E-PLA-MA-004, el cual incorpora los lineamientos generales de los riesgos de seguridad de la información para su identificación, valoración y tratamiento de riesgo y la declaración de aplicabilidad, más no se observa que el proceso, haya identificado, analizado y evaluado los riesgos del MSPI y de seguridad digital, y estos, estén documentados, revisados y aprobados por la alta dirección.

En concordancia de lo anterior, tampoco se evidencia el Plan de Tratamiento de Riesgos del IDIPRON, que le permita al proceso, evaluar las posibles acciones que deben tomar para mitigar los riesgos del MSPI-Seguridad Digital existentes en la entidad.

Se sugiere adoptar los lineamientos dispuestos por MinTIC: Guía No 7 - Gestión de Riesgos y la Guía No 8 - Controles de Seguridad, , anexo 4 lineamientos para la gestión de riesgos de seguridad digital en entidades públicas; y las directrices dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - Diciembre de 2020, que le permita al proceso construir los documentos con la identificación, análisis, evaluación, plan de tratamiento de riesgos del MSPI - Seguridad Digital, revisados y aprobados por la alta dirección.

En conclusión, se identifican riesgos de corrupción y de gestión, más no se evidenció los resultados de la actividad requerida en relación con los riesgos de seguridad digital, que se presentan a continuación:

- Documento con el análisis y evaluación de riesgos.
- Documento con el plan de tratamiento de riesgos.
- Documento con la declaración de aplicabilidad.

4. Ausencia de un plan de Comunicación, Sensibilización y Capacitación en Seguridad de la Información para el IDIPRON.

Fase	Meta	Entregable	Estado
Fase de Planificación	Plan de Comunicaciones.	Documento con el plan de comunicación, sensibilización y capacitación para la entidad.	**Cumple Parcial** El proceso entregó el PIC el cual no contempla ningún elemento relacionado con el MSPI, sin embargo, se evidencia actas de sesiones virtuales, sensibilizaciones, charlas, capacitaciones realizadas vía correo electrónico, no obstante, estas sensibilizaciones no se encuentran alineadas a un Plan de Comunicación, Sensibilización y Capacitación en Seguridad de la Información en el IDIPRON.

De acuerdo con lo anterior y de conformidad a la información que aporto el proceso en el literal 2.8, se evidenciaron actas de sesiones virtuales donde se aprueba el Plan de Acción, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Aprobación Mapas de Riesgo de Corrupción, Plan Institucional de Capacitaciones -PIC, entre otros; también se observa el cronograma de socialización que realiza el proceso de los planes mencionados, y el seguimiento al plan de acción e indicadores estratégicos, también se observa que el Proceso viene adelantando sensibilizaciones sobre las políticas específicas de seguridad de la información por medio de correos masivos enviados a través del correo electrónico institucional, no obstante, la entidad no cuenta con un Plan de Comunicación, Sensibilización y Capacitación específico, formalizado y estructurado en Seguridad de la Información como lo exige la Guía No.14 del Modelo de Seguridad de la Información (MSPI), el cual debe contemplar las fases de diseño, desarrollo, implementación y mejoramiento continuo.

El documento en mención. debería crearlo el proceso en articulación con el área de comunicaciones, teniendo en cuenta que debe estar orientado a la implementación del MSPI desde la experticia del área.

5. Ausencia de un documento de Integración del MSPI, con el sistema de gestión documental de la entidad.

Fase	Meta	Entregable	Estado
Fase de Planificación	Integración del MSPI con el Sistema de Gestión documental	Documento de Integración del MSPI, con el sistema de gestión documental de la entidad.	**No Cumple** Los soportes presentados no tienen relación a los entregables de la meta para esta actividad

Se observa en la documentación que aportó el proceso en el literal 2.6 archivo *CUARTO SEGUIMIENTO GESTIÓN TECNOLGICA Y DE LA INFORMACIÓN 202*1, donde se presenta el plan de acción y actividades desarrolladas a través de mesas de trabajo para la identificación, valoración y evaluación de los Riesgos de Seguridad de la Información y los indicadores estratégicos; más no se evidencia el documento de integración del MSPI con el sistema de gestión documental.

Se observa en los manuales del proceso, *001 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN-SEGURIDAD DIGITAL – POLITICA Y CIBERSEGURIDAD Y CIBERDEFENSA A-TIC-MA-001.pdf*; roles, responsabilidades y

el plan de seguridad y privacidad de la información, el cual integra al área Administración Documental, como dependencia encargada de establecer, proponer y verificar los controles requeridos para prevenir los riesgos que puedan afectar la información almacenada en el Archivo Central. Sin, embargo no se relaciona la integración del MSPI con la gestión y operación al sistema de gestión documental.

Sin embargo, lo requerido es la alineación del Modelo de Seguridad de la Información (MSPI) con el Sistema de Gestión Documental del instituto de acuerdo con los criterios establecidos en la Guía No.6 del Modelo de Seguridad de la Información (MSPI), esto permite la protección de activos de información físicos, digitales y electrónicos por medio de políticas, procedimientos, controles e indicadores.

6. No se presentó informe de ejecución del plan de tratamiento de riesgos del MSPI, aprobado por el dueño de cada proceso del instituto.

Fase	Meta	Entregable	Estado
Fase de Implementación	Implementación del plan de tratamiento de riesgos.	Informe de la ejecución del plan de tratamiento de riesgos aprobado por el dueño de cada proceso.	**No Cumple** Los soportes presentados no tienen relación a los entregables de la meta para esta actividad.

De acuerdo con la información que aporto el proceso en el literal 3.2, se evidenciaron reportes (matrices) del seguimiento realizado por los procesos misionales, apoyo, estratégico y de seguimiento y control, definidos en los mapas de riesgos de gestión y de corrupción, más no se evidencia el informe de la ejecución del plan de tratamientos de los riesgos, aprobado por el dueño de cada proceso. Se sugiere al proceso, construir un documento interno que describa la ejecución del plan del tratamiento de riesgos, el cual debe estar aprobado por el responsable y/o delegado de cada proceso y la declaración de aplicabilidad.

7. No se cuenta con plan de revisión y seguimiento a la implementación del MSPI y el plan de ejecución de auditorías.

Fase	Meta	Entregable	Estado
Fase de Evaluación y Desempeño	Plan de revisión y seguimiento, a la implementación del MSPI.	Documento con el plan de seguimiento y revisión del MSPI revisado y aprobado por la alta Dirección.	**No Cumple** Los soportes presentados no tienen relación a los entregables de la meta para esta actividad.
Fase de Evaluación y Desempeño	Plan de Ejecución de Auditorias	Documento con el plan de ejecución de auditorías y revisiones independientes al MSPI, revisado y aprobado por la alta dirección.	**No Cumple** Los soportes presentados no tienen relación a los entregables de la meta para esta actividad.

De conformidad con la información que aporto el proceso en el literal 4.1. se evidencia el plan de acción y no el documento con el plan de seguimiento y revisión del MSPI revisado y aprobado por la alta dirección.

Se sugiere construir el documento de acuerdo a los lineamientos y directrices dispuestos en la Guía No 16 – Evaluación del desempeño.

Se aporto por parte del proceso en el literal 4.2. se evidencia el plan de acción y no el documento con el plan de ejecución de auditorías y revisiones independientes al MSPI, revisado y aprobado por la alta dirección.

Se sugiere construir el plan de ejecución de auditorías y las revisiones al MSPI, teniendo en cuenta la Guía No 15 – Guía de Auditoría dispuesta por MinTIC

8. Falta de elaborar el plan de mejora continua del MSPI, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de desempeño del modelo.

Fase	Meta	Entregable	Estado
Fase de Mejora Continua	Plan Mejora Continua	• Documento con el plan de mejoramiento. • Documento con el plan de comunicación de resultados	**No Cumple** Los soportes presentados no tienen relación a los entregables de la meta para esta actividad.

De conformidad con la información que aportó el proceso, se observa el plan de acción, indicadores estratégicos, el plan de adecuación y sostenibilidad 2021 y el reporte de planes de mejoramiento del proceso, no se observa los resultados del plan de revisión y seguimiento en la implementación MSPI en el IDIPRON, en esta fase es importante que la entidad defina y ejecute el plan de mejora continua con base en los resultados de la fase de evaluación del desempeño. Los anteriores resultados deben estar revisados y aprobados por la Alta Dirección de la entidad. La revisión por la Alta Dirección hace referencia a las decisiones, cambios, prioridades etc. tomadas en sus comités y que impacten el MSPI.

Se sugiere construir el documento de acuerdo a los lineamientos y directrices dispuestos en la Guía No 17 - Mejora Continua del MinTIC.

Para finalizar es importante manifestar que se requiere planear y ejecutar actividades enfocadas al cumplimiento de los ítems que se detectaron como no cumplidos o cumplidos parcialmente, adoptando los lineamientos y directrices del MinTIC en pro de buscar el fortalecimiento de la gestión TI en el instituto de conformidad al proceso de implementación del MSPI en un 100% para continuar avanzado en la implementación de las políticas de gobierno y seguridad digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- **Seguimiento Accesibilidad Web**

De conformidad con lo estipulado en la guía de accesibilidad web, en donde establece que, a partir del 1 de enero del 2022, deberán dar cumplimiento los sujetos obligados a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, se reconoce que, en el instituto es un deber aplicable la actualización, estructuración y reestructuración, diseño y rediseño del portal web, así como de los contenidos existentes en este, teniendo en cuenta las directrices de accesibilidad web - Anexo 1, Resolución MinTIC 1519 de 2020.

Para lo cual, se realiza revisión y análisis de los documentos asociados a las áreas de comunicaciones y sistemas, con el propósito de evidenciar si en algunos de los documentos

tales como: procedimientos, caracterizaciones, manuales, instructivos, se encuentra la gestión realizada por el Web Master, en cuanto al desarrollo o actualización de la accesibilidad de los contenidos ya publicados en la página web, encontrando que en ninguno de los documentos verificados se encuentra referenciado o descrito el cómo da aplicación a los criterios A, AA y AAA, quien es el responsable, con qué frecuencia se realiza, como se escala y a quien se le comunican los resultados de cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, que define entre otros aspectos los requisitos en materia de accesibilidad web objeto de evaluación en este capítulo.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando lo que define el Anexo N. 1 sobre los estándares de accesibilidad para todas las personas y para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web, es necesario que se documente el cómo se desarrolla la accesibilidad de los contenidos para la mayor parte de los usuarios de la página web, independientemente de las condiciones personales, tecnológicas o del ambiente en que se encuentren.

Por otra parte, se debe considerar lo que establece la guía de accesibilidad web en el numeral 2.2.2.3 ***"Tercer paso: Plan de incorporación: Es necesario que se establezca un plan de acción para llevar a cabo la incorporación de accesibilidad en la información ya publicada, si el sitio web ya estuviese conformado. Este paso, implica que se revise el sitio en su conjunto, se establezcan los aspectos generales que lo afectan, tales como estructura de cada página desde cada plantilla, colores, fuentes y otros aspectos que se indican más adelante. El plan debe contemplar adicionalmente, la información específica de cada micrositio, página y subpágina, de modo que todas las imágenes, gráficos, diagramas, esquemas y demás, cuenten con textos alternativos; que los videos o multimedia; y los elementos de solo video y solo audio, cuenten con sus alternativas y complementos con base en los criterios de accesibilidad específicos. Igualmente, los contenedores de información, tales como tablas, listas y controles de formulario, se requieren que estén adecuadamente estructurados y conformados, para luego contemplar instrucciones y orientaciones, y para que queden total y absolutamente claros para todos los tipos de usuarios".***

De conformidad con el párrafo anterior, es necesario que se formule un plan de acción que permita garantizar el cumplimiento de todos los criterios de accesibilidad, para lo cual también se sugiere realizar el diligenciamiento del formato de accesibilidad Web del MINTIC en sus tres fases A, AA, AAA, no solo los dos primeros, dado que este sirve para el diagnóstico, permitiendo identificar brechas de accesibilidad, para identificar los ajustes, cambios o actualizaciones a realizar, según lo indicado en las descripción de cada uno de los requisitos, de esta manera se podrá planear actividades por cada tema, documentando así las actividades a desarrollar para garantizar la accesibilidad de los contenidos publicados y los contenidos por publicar.

En cuanto a la Política de uso del sitio WEB, se observó lo siguiente:

Política de uso del sitio web

Microsoft Raul - Spanish (Mexico)

Facebook Twitter Google

1. **Aceptación de términos**

El usuario que accede al sitio web del IDIPRON lo hace bajo su total responsabilidad y acepta, acepta plenamente y sin reservas el contenido de los siguientes términos y condiciones de uso del sitio web de la entidad.

1.1. **Condiciones generales respecto al contenido del sitio web**

El IDIPRON se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes condiciones de uso y los contenidos de la página.

a. El sitio web tiene por finalidad brindar al usuario todo tipo de información relacionada con la gestión de la administración distrital relacionada con los temas que se desprenden del objeto misional del IDIPRON. La información contenida en esta página web está redactada de forma breve, sencilla y clara, en formato de contenidos para web.

Ilustración 4 - Política de uso del sitio web

En primer lugar, según lo revisado con el proceso, se evidencio que esta política no se encuentra aprobada, oficializada y socializada, asimismo se evidencia que la misma no está diseñada en cumplimiento de los requerimientos exigibles, toda vez que se refiere únicamente a la usabilidad del sitio web, lo cual difiere del concepto de accesibilidad que tiene un alcance mayor. Es necesario revisar y ajustar la política considerando la articulación de las condiciones de uso, con las políticas de seguridad y privacidad de la información y de tratamiento de datos personales, en observancia de todos los estándares y lineamiento aplicables.

Se realizo verificación de la información diligenciada y suministrada por el Web Master en el Formato de accesibilidad web, revisando las evidencias que soportaban y del cual solamente se diligenciaron dos niveles de verificación o adecuación que son; nivel 1 (A), nivel 2 (AA), quedando pendiente verificar el nivel 3 (AAA), por lo que esta evaluación no refleja los avances en los requisitos del nivel 3, los cuales aunque no son de carácter obligatorio actualmente, permiten a las entidades lograr mejor desempeño en la accesibilidad a la información frente al usuario final.

Analizado lo reportado para los niveles nivel 1 (A), nivel 2 (AA), se encontró lo siguiente:

- ✓ Requisito 3.1.2.1:

ID	Requisito	Nivel	Principio	Descripción	No aplica (X)	Cumple (si/no)	Observaciones
3.1.2.1	Sólo audio y video	A	Perceptible	Para contenido sólo audio grabado y contenido sólo video grabado debe cumplir con lo siguiente, excepto cuando el audio o el video es un contenido multimedia alternativo al texto y está claramente identificado como tal: Sólo audio grabado: Se debe proporcionar una alternativa para los medios tempodependientes que presentan información equivalente para el contenido sólo audio grabado Sólo video grabado: Se debe proporcionar una altrnativa para los medios tempodependientes o se proporciona una pista sonora que presente información equivalente al contenido del medio de sólo video grabado		No	Se propone convertir los archivos de audio a archivos de video para que youtube realice el proceso de subtitulo.

Ilustración 5 - A- 3.1.2.1.

No cumple, el Web Máster refirió que no se están convirtiendo los archivos de audio a archivos de video. Frente a lo que es importante tener en cuenta que el requisito indica ***"Los elementos de información que fuesen solo video o solo audio deberán llevar, como alternativa, el texto del guion que los originó. Con ello podrá ser entendible la información por parte de muchos usuarios que no acceden al sonido o video. Este texto puede ser ubicado junto con el enlace al solo video o solo audio o en un enlace junto al del elemento indicando que se trata de la versión texto de este y debe visualizarse en una nueva ventana".***

- ✓ Requisito 3.1.2.4:

ID	Requisito	Nivel	Principio	Descripción	No aplica (X)	Cumple (si/no)	Observaciones
3.1.2.4	Subtítulos (en directo)	AA	Perceptible	Se deben proporcionar subtítulos para todo el contenido de audio en directo de los multimedia sincronizados		Si	La intención de este Criterio de Conformidad es posibilitar que las personas sordas o con deficiencias auditivas puedan ver presentaciones en tiempo real. Los subtítulos proporcionan la parte del contenido expresada mediante el audio. Los subtítulos no sólo deben incluir los diálogos, sino también identificar quién es el orador y destacar los efectos sonoros y otros sonidos importantes. Beneficios específicos del Criterio de Conformidad:

Ilustración 6 - AA- 3.1.2.4

No cumple, toda vez que no están proporcionando Subtítulos para todo el contenido de audio en directo que tiene la página web del IDIPRON, como se observó en los videos de foros virtuales que no disponen lo que la guía indica en cuanto a que ***"Subtítulos o Closed Caption,… todos los sujetos obligados deberán incluir en el 100% de los contenidos audiovisuales (vídeos) nuevos la opción de subtítulos incorporados o texto escondido (closed caption) auto activable por los usuarios".***

✓ Requisito 3.1.2.5:

ID	Requisito	Nivel	Principio	Descripción	No aplica (X)	Cumple (si/no)	Observaciones
3.1.2.5	Audiodescripción (grabado)	AA	Perceptible	Se debe proporcionar una audiodescripción para todo el contenido de video grabado dentro de contenido multimedia sincronizado		No	La audiodescripción se agrega al audio de la presentación e incluye toda la información sobre el vídeo que no está disponible en forma auditiva. En las pausas del diálogo, la audiodescripción proporciona información acerca de todas las acciones, personajes, cambios de escena y textos que aparezcan en pantalla que sean relevantes y que no estén descriptos o hablados en la pista de audio principal. Las personas ciegas o con baja visión, así como las personas con limitaciones cognitivas que tienen dificultades para interpretar visualmente lo que sucede se benefician con la audiodescripción de la información visual.

Ilustración 7 - AA-3.1.2.5

No cumple, el Web Máster indicó que no se está proporcionado una audiodescripción para todo el contenido de video grabado. Para lo cual es importante tener en cuenta lo que indica el requisito **"*Para el caso de la audiodescripción, esta es entendida como la narración del audio mediante voz de los eventos visuales significativos que se producen en el multimedia o en lo audiovisual y que no son perceptibles mediante el audio base. La narración de la audiodescripción surge en los momentos que se requiere describir o facilitar el entendimiento de las imágenes y demás escenas. Si el multimedia tuviera voz y sonido y con él todo el contenido audiovisual o multimedia fuese plenamente entendible, no será necesaria la audiodescripción.Estas tres formas alternas de entregar información en videos garantizan a la más amplia mayoría de usuarios el acceso al multimedia o a lo audiovisual. Se sugiere entregar adicional al contenido audiovisual, un enlace a ventana con el guion en texto, ello permite que personas sordociegas y otros usuarios puedan acceder al contenido*".**

✓ Requisito 3.1.2.6:

ID	Requisito	Nivel	Principio	Descripción	No aplica (X)	Cumple (si/no)	Observaciones
3.1.2.6	Lengua de señas (grabado)	AA	Perceptible	Se debe proporcionar una interpretación en lengua de señas para todo el contenido de audio grabado dentro de contenido multimedia sincronizado.		No	La intención de este Criterio de Conformidad es posibilitar que las personas sordas o con dificultades auditivas que manejan el lenguaje de señas puedan entender el contenido del audio de las presentaciones multimedia sincronizadas. Los textos escritos, como el de los subtítulos, son a menudo para estas personas una segunda lengua. Las personas cuyo idioma natural es una lengua de señas a veces tienen limitadas habilidades para la lectura. Es posible que estas personas no puedan leer y comprender los subtítulos y por lo tanto requieran una interpretación en lengua de señas para poder acceder al contenido de las presentaciones multimedia.

Ilustración 8 - AA.3.1.2.6

No Cumple, ya que no se tiene interpretación en lengua de señas para todo el contenido de audio grabado.

✓ Requisito 3.1.4.5:

ID	Requisito	Nivel	Principio	Descripción	No aplica (X)	Cumple (si/no)	Observaciones
3.1.4.5	Imágenes de texto	AA	Perceptible	Si con las tecnologías que se están utilizando se puede conseguir la presentación visual deseada, se utiliza texto para transmitir la información en vez de imágenes de texto, excepto en los siguientes casos. (Nivel AA) Configurable: La imagen de texto es visualmente configurable según los requisitos del usuario. Esencial: Una forma particular de presentación del texto resulta esencial para la información que se transmite. Nota: Los logotipos (textos que son parte de un logo o de un nombre de marca) se consideran esenciales.		Si	La intención de este Criterio de Conformidad es asegurar que el texto procesado visualmente, incluyendo los controles basados en texto (los caracteres de texto que han sido expuestas de manera que puedan verse [versus caracteres de texto que están aún en forma de datos, como ASCII]), puedan ser aumentados de tamaño para que las personas con problemas visuales puedan leerlo sin necesidad de usar ayudas técnicas tales como una magnificadores de pantalla. Los usuarios también se benefician si puedan aumentar todo el contenido de la página web, pero el texto es lo más importante.

Ilustración 9 - AA-3.1.4.5

No Cumple, toda vez que no todos los textos contenidos en la página tienen una imagen como alternativa de texto, como se puede observar en la siguiente captura de pantalla, el texto no tiene imagen o audio que permita conocer la información que se trasmite.

✓ Requisitos 3.3.3.3 y 3.3.3.4:

ID	Requisito	Nivel	Principio	Descripción	No aplica (X)	Cumple (si/no)	Observaciones
3.3.3.3	Sugerencias ante errores	AA	Comprensible	Si se detecta automáticamente un error en la entrada de datos y se dispone de sugerencias para hacer la corrección, entonces se presentan las sugerencias al usuario, a menos que esto ponga en riesgo la seguridad o el propósito del contenido		No	
3.3.3.4	Prevención de errores (legales, financieros, datos)	AA	Comprensible	Para las páginas web que representan para el usuario compromisos legales o transacciones financieras; que modifican o eliminan datos controlables por el usuario en sistemas de almacenamiento de datos; o que envían las respuestas del usuario a una prueba, se cumple al menos uno de los siguientes casos. (Nivel AA) 1. Reversible: El envío es reversible. 2. Revisado: Se verifica la información para detectar errores en la entrada de datos y se proporciona al usuario una oportunidad de corregirlos. 3. Confirmado: Se proporciona un mecanismo para revisar, confirmar y corregir la información antes de finalizar el envío de los datos.		No	Por la Naturaleza de la entidad y la operación de este sitio web, no se reciben ningún tipo de pagos, ni se cuenta con una pasarela de transacciones, razón por la que la prevención de errores y seguridad financiera se cumple coplemtamente.

Ilustración 10 -AA-3.3.3.3 y 3.3.3.4

No cumple, toda vez que cuando el usuario que quiere acceder e ingresa datos como por ejemplo a las encuestas de percepción de servicio a la ciudadanía el cuestionario no detecta errores y no genera alerta para corregir, para lo cual es necesario tener en cuenta lo que especifica la guía en el literal CC28. Manejo del error. ***"Al producirse un error, este debe ser mostrado en texto claro, entendible e indicando lo sucedido, además, debe sugerirse la solución si fuera posible. El texto de error debe ubicarse en un sitio visible, fácilmente detectable para el usuario y con características de contraste y tamaño adecuado para distintos tipos de usuarios. Es importante que se brinden orientaciones que prevengan sobre la ocurrencia de errores si fuese posible. Ello los evita y ahorra tiempo a la hora de diligenciar información".***

Para finalizar este tema, es importante resaltar que a pesar de los requisitos anteriormente descritos que necesitan ser ajustados, se observó un avance significativo en el cumplimiento de las directrices de accesibilidad web - Anexo 1, Resolución MinTIC 1519 de 2020. Para el nivel A se registró un cumplimiento del 95.8% y para Nivel AA un cumplimiento del 57.1%, sin embargo y aunque no es exigible en el momento el del nivel AAA, es importante que inicie su implementación, a fin de lograr mejor desempeño pensado en el usuario final.

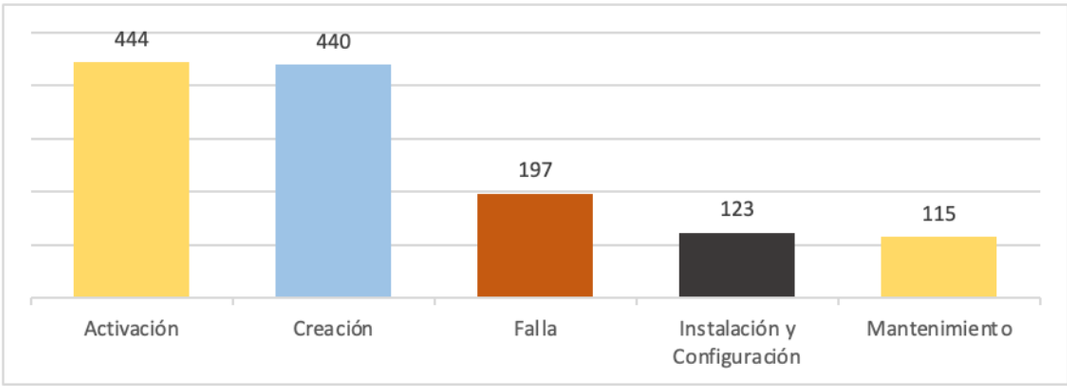
NIVEL A	Cumplimiento	NIVEL AA	Cumplimiento	NIVEL AAA	Cumplimiento
3.1.1.1	SI	3.1.2.4	NO	3.1.2.7	formato no diligenciado
3.1.2.1	NO	3.1.2.5	NO	3.1.2.8.	formato no diligenciado
3.1.2.2	SI	3.1.2.6	NO	3.1.2.9	formato no diligenciado
3.1.2.3	SI	3.1.4.3	SI	3.1.4.6.	formato no diligenciado
3.1.3.1	SI	3.1.4.4	SI	3.1.4.7.	formato no diligenciado
3.1.3.2	SI	3.1.4.5	NO	3.1.4.8.	formato no diligenciado
3.1.3.3	SI	3.2.4.5	SI	3.1.4.9.	formato no diligenciado
3.1.4.1	SI	3.2.4.6	SI	3.2.1.3.	formato no diligenciado
3.1.4.2	SI	3.2.4.7	SI	3.2.2.3.	formato no diligenciado
3.2.1.1	SI	3.3.1.2	SI	3.2.2.4.	formato no diligenciado
3.2.1.2	SI	3.3.2.3	SI	3.2.2.5.	formato no diligenciado
3.2.2.1	SI	3.3.2.4	SI	3.2.4.8.	formato no diligenciado
3.2.2.2	N/A	3.3.3.3	NO	3.2.4.9.	formato no diligenciado
3.2.3.1	SI	3.3.3.4	NO	3.2.4.10.	formato no diligenciado
3.2.4.1	SI			3.3.1.3.	formato no diligenciado
3.2.4.2	SI			3.3.1.4.	formato no diligenciado
3.2.4.3	SI			3.3.1.5	formato no diligenciado
3.2.4.4	SI			3.3.1.6	formato no diligenciado
3.3.1.1	SI			3.3.2.5.	formato no diligenciado
3.3.2.1	SI			3.3.3.5.	formato no diligenciado
3.3.2.2	SI			3.3.3.6.	formato no diligenciado
3.3.3.1	SI				
3.3.3.2	SI				
3.4.1.1	SI				
24	**23**	**14**	**8**	**21**	**21**
Porcentaje cumplido	**95,8**		**57,1**		**N/A pendiente revisión**

Ilustración 11 – cumplimientos estándares A-AA-AAA Idipron

En cuanto a la tabla anterior, se deben realizar los ajustes necesarios para dar estricto cumplimiento en los niveles A y AA.

- **Seguimiento a los procedimientos del proceso**

El área de gestión tecnológica y de la información, aportó archivo de Excel con la información de requerimientos o casos de soporte técnico correspondientes al periodo de 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, detallando la categoría de los casos reportados y atendidos, analizada la información por parte del equipo auditor, se observa que durante el periodo se atendió en total 1.874 casos, acentuándose categorías de activación, creación, entre otras categorías de las cuales 5 representaron el 70% de los requerimientos reportados y atendidos en la vigencia 2021, tal como se detalla a continuación:



Grafica 1. Elaborada por la OCI

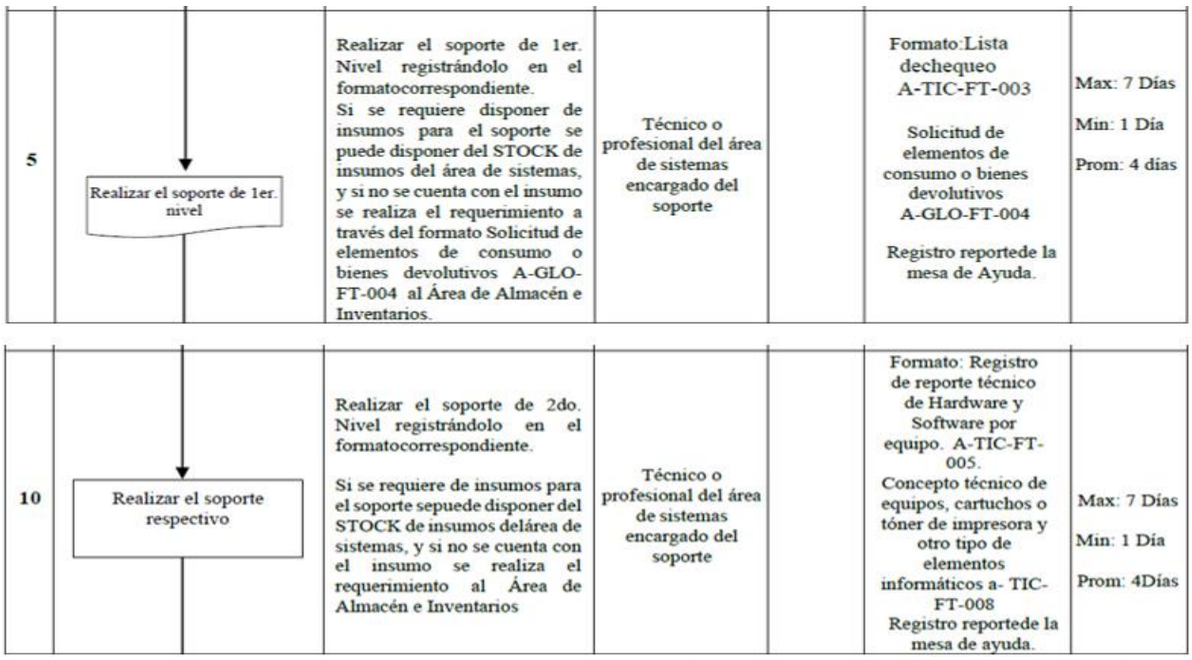
Seguidamente se continuo con la prueba de recorrido de evaluación de controles del procedimiento *"**Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003 versión 08"*** el cual tiene como objetivo "***Establecer las directrices para atender de manera oportuna los requerimientos o incidentes reportados por los usuarios con el fin de brindar un servicio adecuado y oportuno que dé respuesta a los requerimientos en materia de Software y Hardware del Instituto".***

El procedimiento señala 3 niveles de soporte.

SOPORTE DE 1ER. NIVEL	**"**Soporte en sitio" el cual se presta en el puesto de trabajo del usuario responsable de solucionarlo realizado para hardware, software, conectividad, comunicaciones, redes (Mantenimientos preventivos, instalación de programas primarios (Sistemas operativos, Ofimática, etc.); realizado por el personal (profesional o técnicodel área) como primera respuesta del diagnóstico.
SOPORTE DE 2DO. NIVEL	**"**Soporte especializado" es el que se presta para atender requerimientos o incidentes de mayor complejidad el cual requiere conocimientos más especializados de Hardware, software, conectividad comunicaciones o conectividad; realizado por el personal (profesional o técnico del área).
SOPORTE DE 3ER. NIVEL	**"**Soporte con proveedor" este soporte es brindado "Contratado" con proveedores externoslos cuales reciben, analizan y dan respuestas a los soportes o incidentes realizados a través del supervisor del contrato.

Imagen 1: extraída del procedimiento "**Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003"**

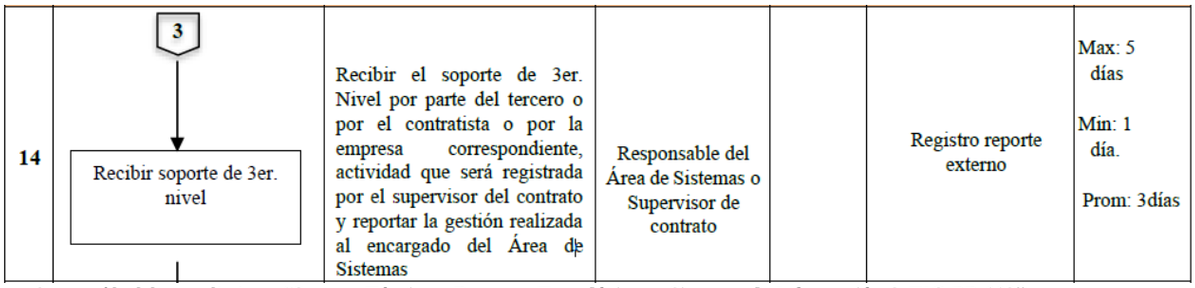
Analizado el procedimiento se observa que, si bien, se detalla claramente el objeto de cada soporte de nivel, no se define claramente desde este acápite los tiempos de atención de cada soporte de nivel conforme a su importancia, capacidad y acuerdos de niveles de servicio. No obstante en el punto "4. Desarrollo del Procedimiento" en la columna "TIEMPO" si se observa que a todos los soportes de nivel 1 y 2 tienen máximo 7 días, tal como se puede verificar en siguiente imagen.



5	Realizar el soporte de 1er. nivel	Realizar el soporte de 1er. Nivel registrándolo en el formatocorrespondiente. Si se requiere disponer de insumos para el soporte se puede disponer del STOCK de insumos del área de sistemas, y si no se cuenta con el insumo se realiza el requerimiento a través del formato Solicitud de elementos de consumo o bienes devolutivos A-GLO-FT-004 al Área de Almacén e Inventarios.	Técnico o profesional del área de sistemas encargado del soporte		Formato:Lista dechequeo A-TIC-FT-003 Solicitud de elementos de consumo o bienes devolutivos A-GLO-FT-004 Registro reportede la mesa de Ayuda.	Max: 7 Días Min: 1 Día Prom: 4 días
10	Realizar el soporte respectivo	Realizar el soporte de 2do. Nivel registrándolo en el formatocorrespondiente. Si se requiere de insumos para el soporte sepuede disponer del STOCK de insumos delárea de sistemas, y si no se cuenta con el insumo se realiza el requerimiento al Área de Almacén e Inventarios	Técnico o profesional del área de sistemas encargado del soporte		Formato: Registro de reporte técnico de Hardware y Software por equipo. A-TIC-FT-005. Concepto técnico de equipos, cartuchos o tóner de impresora y otro tipo de elementos informáticos a- TIC-FT-008 Registro reportede la mesa de ayuda.	Max: 7 Días Min: 1 Día Prom: 4Días

Imagen 2: extraída del procedimiento "**Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003"**

Y para el soporte nivel 3, se estable luego de escalarlo, un máximo de 5 días para recibir el soporte por parte del contratista o empresa.



14	3 Recibir soporte de 3er. nivel	Recibir el soporte de 3er. Nivel por parte del tercero o por el contratista o por la empresa correspondiente, actividad que será registrada por el supervisor del contrato y reportar la gestión realizada al encargado del Área de Sistemas	Responsable del Área de Sistemas o Supervisor de contrato		Registro reporte externo	Max: 5 días Min: 1 día. Prom: 3días

Imagen 3: extraída del procedimiento "**Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003"**

De conformidad con lo anterior, se evalúo el cumplimiento de los tiempos establecidos en la atención de casos en el área de gestión tecnológica y de la información, encontrando que, de los 1.874 casos, 294 fueron atendidos fuera de los términos establecidos en el procedimiento, según el siguiente detalle:

Número del caso	Fecha de registro	Fecha real de solución	Días Atención	ID interno del caso
929	4/01/2021	14/01/2021	10	6801
939	26/01/2021	3/05/2021	97	6936
941	26/01/2021	25/02/2021	30	6940
942	28/01/2021	2/03/2021	33	6954
945	3/02/2021	28/06/2021	145	6981
948	4/02/2021	21/07/2021	167	6989
949	5/02/2021	27/04/2021	81	6997
951	5/02/2021	25/02/2021	20	7004
952	8/02/2021	28/07/2021	170	7010
954	8/02/2021	28/07/2021	170	7024
955	9/02/2021	18/02/2021	9	7037
956	11/02/2021	27/07/2021	166	7051
959	19/02/2021	19/05/2022	454	7119
961	23/02/2021	29/06/2021	126	7137
962	23/02/2021	17/03/2021	22	7138
963	23/02/2021	13/05/2021	79	7139
964	23/02/2021	30/06/2021	127	7143
965	23/02/2021	10/03/2021	15	7146
966	23/02/2021	22/04/2021	58	7153
967	23/02/2021	6/04/2021	42	7155
971	25/02/2021	23/03/2021	26	7195
972	25/02/2021	23/03/2021	26	7196
973	25/02/2021	27/04/2021	61	7197
974	26/02/2021	23/03/2021	25	7208
976	5/03/2021	23/03/2021	18	7269
977	5/03/2021	23/03/2021	18	7272
985	23/03/2021	27/04/2021	35	7384
989	24/03/2021	19/01/2022	301	7399
990	29/03/2021	29/06/2021	92	7427
991	31/03/2021	29/06/2021	90	7442
996	6/04/2021	27/04/2021	21	7479
997	8/04/2021	19/01/2022	286	7500

999	13/04/2021	29/06/2021	77	7550
1002	16/04/2021	29/06/2021	74	7583
1007	30/04/2021	29/06/2021	60	7655
1008	30/04/2021	19/01/2022	264	7663
1009	3/05/2021	29/06/2021	57	7666
1014	19/05/2021	15/06/2021	27	7737
1015	20/05/2021	15/06/2021	26	7746
1016	21/05/2021	3/06/2021	13	7749
1017	27/05/2021	15/06/2021	19	7767
1018	31/05/2021	29/06/2021	29	7779
1019	4/06/2021	23/08/2021	80	7799
1020	10/06/2021	27/07/2021	47	7817
1021	16/06/2021	15/07/2021	29	7833
1022	18/06/2021	29/06/2021	11	7843
1023	21/06/2021	19/01/2022	212	7853
1026	30/06/2021	21/07/2021	21	7881
1027	2/07/2021	27/07/2021	25	7890
1028	2/07/2021	19/07/2021	17	7891
1030	6/07/2021	15/07/2021	9	7900
1031	8/07/2021	21/07/2021	13	7913
1032	9/07/2021	27/07/2021	18	7920
1034	13/07/2021	21/07/2021	8	7936
1035	16/07/2021	27/07/2021	11	7958
1036	16/07/2021	27/07/2021	11	7959
1038	23/07/2021	23/09/2021	62	8015
1048	27/07/2021	16/09/2021	51	8047
1053	11/08/2021	4/10/2021	54	8131
1056	23/08/2021	16/09/2021	24	8194
1057	23/08/2021	16/09/2021	24	8195
1058	23/08/2021	16/09/2021	24	8196
1059	23/08/2021	16/09/2021	24	8197
1061	31/08/2021	20/10/2021	50	8246
1063	3/09/2021	28/09/2021	25	8274
1072	30/09/2021	28/10/2021	28	8470
1073	1/10/2021	11/10/2021	10	8483
1074	8/10/2021	22/03/2022	165	8546
1076	11/10/2021	5/11/2021	25	8556
1077	13/10/2021	25/11/2021	43	8592
1079	3/11/2021	14/11/2021	11	8875
1080	4/11/2021	16/12/2021	42	8903
1081	8/11/2021	17/11/2021	9	8927
1088	16/11/2021	29/11/2021	13	9032
1089	17/11/2021	21/12/2021	34	9040
1090	17/11/2021	29/11/2021	12	9044
1091	18/11/2021	19/01/2022	62	9067
1093	18/11/2021	19/01/2022	62	9076
1094	18/11/2021	19/01/2022	62	9077
1095	19/11/2021	30/11/2021	11	9090
1099	26/11/2021	19/01/2022	54	9163
1100	30/11/2021	15/12/2021	15	9196
1101	7/12/2021	27/12/2021	20	9273
1102	13/12/2021	5/01/2022	23	9313
1103	17/12/2021	19/01/2022	33	9365
1104	20/12/2021	19/01/2022	30	9372
3828	4/01/2021	23/02/2021	50	6802
3839	5/01/2021	13/01/2021	8	6817
3842	6/01/2021	14/01/2021	8	6820
3848	7/01/2021	26/01/2021	19	6826
3880	18/01/2021	26/01/2021	8	6870
3891	20/01/2021	27/04/2021	97	6885
3907	20/01/2021	24/02/2021	35	6901
3949	28/01/2021	8/02/2021	11	6955
3953	29/01/2021	28/07/2021	180	6959
3960	2/02/2021	22/02/2021	20	6967
3964	2/02/2021	16/02/2021	14	6971
3975	4/02/2021	22/02/2021	18	6991
3976	4/02/2021	25/02/2021	21	6992
3986	5/02/2021	16/02/2021	11	7005
3987	8/02/2021	22/02/2021	14	7006
3992	8/02/2021	25/02/2021	17	7015
3995	8/02/2021	19/02/2021	11	7018
3997	8/02/2021	25/02/2021	17	7020
3999	8/02/2021	25/02/2021	17	7022
4000	8/02/2021	11/03/2021	31	7023
4007	9/02/2021	24/02/2021	15	7031
4011	9/02/2021	28/07/2021	169	7036
4012	9/02/2021	3/05/2021	83	7039
4016	10/02/2021	24/02/2021	14	7043
4019	10/02/2021	22/02/2021	12	7046
4021	10/02/2021	27/07/2021	167	7048
4024	11/02/2021	2/03/2021	19	7052
4025	11/02/2021	25/02/2021	14	7053
4032	12/02/2021	22/02/2021	10	7060
4036	12/02/2021	25/02/2021	13	7064
4047	16/02/2021	25/02/2021	9	7077
4051	16/02/2021	2/03/2021	14	7081
4056	16/02/2021	25/02/2021	9	7086
4064	17/02/2021	4/03/2021	15	7094
4065	17/02/2021	4/03/2021	15	7095
4088	19/02/2021	21/07/2021	152	7120
4104	23/02/2021	16/04/2021	52	7141
4108	23/02/2021	5/04/2022	406	7147
4110	23/02/2021	19/01/2022	330	7149
4150	26/02/2021	17/03/2021	19	7207
4152	1/03/2021	10/03/2021	9	7210
4175	2/03/2021	12/03/2021	10	7234
4193	4/03/2021	8/04/2021	35	7256
4237	10/03/2021	8/07/2021	120	7305
4243	10/03/2021	8/04/2021	29	7311
4270	16/03/2021	30/03/2021	14	7347

4277	18/03/2021	30/03/2021	12	7359
4295	20/03/2021	11/05/2021	52	7381
4299	23/03/2021	8/04/2021	16	7386
4311	25/03/2021	28/04/2021	34	7403
4334	29/03/2021	5/05/2021	37	7428
4378	6/04/2021	14/04/2021	8	7481
4381	6/04/2021	16/04/2021	10	7484
4403	8/04/2021	16/04/2021	8	7507
4404	8/04/2021	4/05/2021	26	7508
4406	8/04/2021	4/05/2021	26	7510
4407	8/04/2021	4/05/2021	26	7511
4423	12/04/2021	27/04/2021	15	7527
4444	13/04/2021	20/05/2021	37	7549
4463	15/04/2021	28/04/2021	13	7569
4464	15/04/2021	25/05/2021	40	7570
4467	15/04/2021	3/05/2021	18	7573
4476	19/04/2021	6/05/2021	17	7586
4484	19/04/2021	4/05/2021	15	7594
4485	20/04/2021	5/05/2021	15	7595
4508	27/04/2021	20/05/2021	23	7625
4513	27/04/2021	6/05/2021	9	7630
4545	3/05/2021	27/07/2021	85	7670
4546	3/05/2021	11/05/2021	8	7671
4548	3/05/2021	2/06/2021	30	7673
4563	7/05/2021	28/07/2021	82	7695
4582	13/05/2021	27/07/2021	75	7721
4586	18/05/2021	2/06/2021	15	7725
4610	24/05/2021	14/09/2021	113	7758
4625	28/05/2021	29/06/2021	32	7776
4628	31/05/2021	5/10/2021	127	7780
4634	1/06/2021	28/06/2021	27	7790
4639	3/06/2021	9/07/2021	36	7797
4645	8/06/2021	29/06/2021	21	7806
4652	10/06/2021	19/06/2021	9	7818
4661	18/06/2021	30/06/2021	12	7836
4663	18/06/2021	30/06/2021	12	7841
4664	18/06/2021	30/06/2021	12	7842
4676	23/06/2021	3/07/2021	10	7860
4679	23/06/2021	7/07/2021	14	7863
4691	30/06/2021	28/09/2021	90	7880
4693	1/07/2021	27/07/2021	26	7885
4697	1/07/2021	27/07/2021	26	7889
4704	6/07/2021	27/07/2021	21	7904
4708	7/07/2021	4/08/2021	28	7908
4710	7/07/2021	21/07/2021	14	7910
4715	8/07/2021	21/07/2021	13	7918
4716	8/07/2021	21/07/2021	13	7919
4717	9/07/2021	27/07/2021	18	7921
4719	9/07/2021	27/07/2021	18	7924
4724	12/07/2021	21/07/2021	9	7930
4726	12/07/2021	27/09/2021	77	7932
4730	13/07/2021	21/07/2021	8	7939
4732	13/07/2021	9/08/2021	27	7943
4748	21/07/2021	27/09/2021	68	7991
4767	26/07/2021	5/08/2021	10	8026
4768	26/07/2021	5/08/2021	10	8027
4771	27/07/2021	28/09/2021	63	8037
4777	27/07/2021	5/04/2022	252	8049
4795	3/08/2021	11/08/2021	8	8089
4811	5/08/2021	19/08/2021	14	8111
4819	10/08/2021	16/09/2021	37	8121
4825	11/08/2021	24/08/2021	13	8129
4859	23/08/2021	16/09/2021	24	8193
4861	23/08/2021	2/09/2021	10	8199
4864	23/08/2021	7/09/2021	15	8202
4896	1/09/2021	23/09/2021	22	8255
4903	6/09/2021	7/02/2022	154	8286
4919	10/09/2021	23/02/2022	166	8325
4921	10/09/2021	25/10/2021	45	8327
4926	13/09/2021	23/09/2021	10	8336
4927	14/09/2021	24/09/2021	10	8337
4934	15/09/2021	24/09/2021	9	8353
4939	16/09/2021	15/12/2021	90	8361
4941	17/09/2021	4/11/2021	48	8363
4944	17/09/2021	5/10/2021	18	8367
4945	20/09/2021	4/11/2021	45	8372
4946	20/09/2021	6/10/2021	16	8373
4951	20/09/2021	25/11/2021	66	8381
4952	21/09/2021	7/10/2021	16	8387
4955	22/09/2021	4/10/2021	12	8390
4957	22/09/2021	4/10/2021	12	8392
4959	22/09/2021	26/10/2021	34	8394
4967	23/09/2021	20/10/2021	27	8405
4974	23/09/2021	27/10/2021	34	8412
4978	24/09/2021	4/10/2021	10	8425
4990	29/09/2021	15/10/2021	16	8457
4995	29/09/2021	14/10/2021	15	8462
5001	4/10/2021	8/11/2021	35	8490
5013	5/10/2021	23/10/2021	18	8504
5016	5/10/2021	14/10/2021	9	8513
5017	5/10/2021	24/11/2021	50	8514
5023	6/10/2021	31/01/2022	117	8524
5024	6/10/2021	12/11/2021	37	8525
5026	6/10/2021	19/10/2021	13	8528
5027	6/10/2021	8/11/2021	33	8529
5034	8/10/2021	27/10/2021	19	8539
5036	8/10/2021	26/10/2021	18	8541
5037	8/10/2021	23/10/2021	15	8542
5038	8/10/2021	27/10/2021	19	8543
5041	11/10/2021	20/11/2021	40	8550

5045	11/10/2021	13/12/2021	63	8554
5046	11/10/2021	27/10/2021	16	8555
5052	12/10/2021	20/10/2021	8	8563
5058	12/10/2021	2/11/2021	21	8569
5067	13/10/2021	27/10/2021	14	8579
5069	13/10/2021	21/10/2021	8	8581
5093	15/10/2021	25/10/2021	10	8613
5097	15/10/2021	25/10/2021	10	8622
5115	20/10/2021	29/10/2021	9	8661
5116	20/10/2021	29/11/2021	40	8664
5123	21/10/2021	19/01/2022	90	8681
5124	21/10/2021	19/01/2022	90	8682
5140	25/10/2021	8/11/2021	14	8751
5141	25/10/2021	13/12/2021	49	8752
5145	25/10/2021	2/11/2021	8	8758
5151	26/10/2021	8/11/2021	13	8772
5180	30/10/2021	25/11/2021	26	8843
5206	3/11/2021	12/11/2021	9	8890
5209	4/11/2021	12/11/2021	8	8898
5213	4/11/2021	17/11/2021	13	8904
5214	4/11/2021	27/01/2022	84	8906
5217	5/11/2021	25/11/2021	20	8909
5219	5/11/2021	17/11/2021	12	8914
5226	8/11/2021	27/01/2022	80	8937
5228	8/11/2021	24/11/2021	16	8939
5231	9/11/2021	24/11/2021	15	8944
5235	9/11/2021	17/11/2021	8	8948
5239	9/11/2021	20/11/2021	11	8961
5247	11/11/2021	15/12/2021	34	8980
5249	11/11/2021	16/12/2021	35	8982
5251	11/11/2021	5/04/2022	145	8984
5252	11/11/2021	19/01/2022	69	8985
5253	11/11/2021	23/11/2021	12	8986
5265	13/11/2021	29/11/2021	16	9014
5280	17/11/2021	29/11/2021	12	9049
5285	18/11/2021	30/11/2021	12	9061
5286	18/11/2021	26/11/2021	8	9062
5289	18/11/2021	29/11/2021	11	9065
5337	29/11/2021	15/12/2021	16	9169
5352	30/11/2021	10/12/2021	10	9189
5358	30/11/2021	13/12/2021	13	9195
5365	1/12/2021	13/01/2022	43	9212
5366	2/12/2021	14/12/2021	12	9215
5378	3/12/2021	13/12/2021	10	9242
5383	6/12/2021	30/12/2021	24	9249
5404	9/12/2021	13/01/2022	35	9289
5408	9/12/2021	20/12/2021	11	9293
5434	14/12/2021	27/12/2021	13	9339
5439	15/12/2021	28/02/2022	75	9349
5442	16/12/2021	19/01/2022	34	9357
5444	16/12/2021	17/01/2022	32	9359
5447	20/12/2021	30/12/2021	10	9376
5454	21/12/2021	30/12/2021	9	9396
5455	21/12/2021	30/12/2021	9	9397
5459	23/12/2021	20/01/2022	28	9416
5461	24/12/2021	22/02/2022	60	9422
5462	24/12/2021	12/01/2022	19	9423
5463	24/12/2021	17/01/2022	24	9424
5464	27/12/2021	25/01/2022	29	9435
5465	28/12/2021	12/01/2022	15	9447
5471	29/12/2021	12/01/2022	14	9498
5472	30/12/2021	11/02/2022	43	9500

Tabla 1. Casos que superan los tiempos de servicio. Elaborado por la OCI

Evidenciando que se 7 requerimientos que fueron atendidos entre 6 meses y 12 meses, 2 superaron más de un año para ser atendidos.

Número del caso	Fecha de registro	Fecha real de solución	Días Atención	ID interno del caso
959	19/02/2021	19/05/2022	454	7119
989	24/03/2021	19/01/2022	301	7399
997	8/04/2021	19/01/2022	286	7500
1008	30/04/2021	19/01/2022	264	7663
1023	21/06/2021	19/01/2022	212	7853
3953	29/01/2021	28/07/2021	180	6959
4108	23/02/2021	5/04/2022	406	7147
4110	23/02/2021	19/01/2022	330	7149
4777	27/07/2021	5/04/2022	252	8049

Tabla 2. Casos atendidos en un rango entre 6 o superior a 12 meses. Elaborado por la OCI

Adicionalmente, se detectaron 20 requerimientos sin fecha real de solución.

Número del caso	Fecha de registro	Fecha real de solución	Días Atención	ID interno del caso
3841	6/01/2021	-	-	6819
4515	27/04/2021	-	-	7633
4549	3/05/2021	-	-	7674
4667	21/06/2021	-	-	7848
4832	12/08/2021	-	-	8139
4835	12/08/2021	-	-	8142
4929	14/09/2021	-	-	8342
5022	6/10/2021	-	-	8523

5025	6/10/2021	-	-	8526
5166	27/10/2021	-	-	8802
5167	27/10/2021	-	-	8803
5179	29/10/2021	-	-	8835
5189	2/11/2021	-	-	8853
5194	2/11/2021	-	-	8864
5242	10/11/2021	-	-	8969
5275	17/11/2021	-	-	9041
5317	23/11/2021	-	-	9123
5335	25/11/2021	-	-	9161
5437	14/12/2021	-	-	9343
5448	20/12/2021	-	-	9385

Tabla 3. Casos sin fecha real de solución. Elaborado por la OCI

Lo anterior, denota fallas en el cumplimiento de lo establecido en **Soporte Técnico a Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información A-TIC-PR-003**", situación que pudo presentarse por debilidades en el registro de la información o por falta de conocimientos de los tiempos establecidos en procedimiento, generando debilidad en los atributos en la calidad de atención de requerimientos, además de riesgos de incumplimiento de la normatividad aplicable.

Réplica del proceso: *Efectivamente, en este caso se presentan situaciones en las que a los especialistas se les olvida realizar el cierre del caso una vez solucionado, lo cual impacta los tiempos establecidos para la solución.*

Respuesta a la replica:

Analizada la réplica, el proceso confirma lo inicialmente observado, por lo tanto el hallazgo se ratica.

INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Resolución 500 de marzo 10 del 2021, en su ARTÍCULO 9. **Gestión de incidentes de seguridad digital**. Establece que *"los sujetos obligados deben establecer un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad digital, para realizar el tratamiento, investigación y gestión de los incidentes de seguridad digital que se presente en relación con los activos de información de cada proceso, para lo cual deben…".*

Revisado el procedimiento **INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN A-TIC-PR-007 VERSIÓN 01 del 01/10/2021,** en la actividad 2 del desarrollo del procedimiento e sindica: "***Crear la solicitud de incidente de seguridad de la información mediante el uso de la herramienta mesa de servicios y validar la recepción por parte del encargado del proceso o el oficial de seguridad.*"** Y establece que en la casilla responsable **"*responsable del Área, dependencias Unidades de Protección Integral".*** Lo que denota cumplimiento del requisito.

2	Crear la Solicitud de Incidente de Seguridad	Crear la solicitud de incidente de seguridad de la información mediante el uso de la herramienta mesa de servicios y validar la recepción por parte del encargado del proceso o el oficial de seguridad.	Responsable del Área, dependencias Unidades de Protección Integral		Sistema de mesa de servicios	Max: 1 hora Min: 15 min Prom:

Imagen 3: extraída del procedimiento "**INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN A-TIC-PR-007"**

Una vez revisado los correos electrónicos, de piezas comunicacionales, recibidas en el proceso auditor, se verificó la socialización de los temas de seguridad de la información:

Imagen 4: pieza comunicacional 29/07/2021

Imagen 5: pieza comunicacional 30/07/2021

No obstante lo anterior, considerando que procedimiento está vigente desde el 01/10/2021, no se evidenciaron piezas comunicacionales, correos electrónicos o evidencias que permitan validar que se socializaron o comunicaron los lineamientos transversales a todo el instituto para la gestión posibles casos de posibles incidentes de seguridad y el mecanismo de reporte de estos, para dar cumplimiento al numeral 2 del ítem desarrollo del mismo procedimiento.

VºBº Auditor (a) Líder	VºBº Equipo Auditor*
FIRMA: _____ **SERGIO ANDRÉS CASTRO LONDOÑO**	**FIRMA: _____** **CARLOS ANDRÉS GUERRA JIMENEZ** **FIRMA: _____** **INGRID BEATRIZ ACOSTA VELASQUEZ**

Aprobación Jefe Oficina de Control Interno
FIRMA: _____ **MARCELA DELGADO GUARNIZO**