



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2020-016

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección De TIC al 31 de diciembre de 2019.

EQUIPO AUDITOR: Jorge Iván Flórez - Contratista

OBJETIVO:

Evaluar y analizar la gestión (cualitativa y cuantitativa), de la Dirección de TIC con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional, para la vigencia 2019.

ALCANCE:

El alcance de la labor realizada por la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:
 - Envío de la evaluación del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2019.
 - Formalización del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2019.
 - Plan de Acción vigencia con corte a 31 de diciembre de 2019.
 - Indicadores de Gestión vigencia 2019 relacionados en el cuadro de mando integral.
 - Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2019.
2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la Dirección de TIC frente al Plan de Acción suscrito por el Jefe del área para la vigencia 2019 y frente a las funciones establecidas en el Acuerdo 007 de 2017 Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A. y la normatividad vigente relacionada.



3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.
4. Evaluación de referencia del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.
5. Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por la dependencia, con el objetivo de que se tomen las acciones correctivas y/o de mejora, en procura de la consecución de los objetivos de la dependencia y la consolidación de su contribución a los objetivos institucionales.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.

1. Verificación de la Formalización de los Sigüientes Documentos.

a) Formalización del Acuerdo de Gestión 2019.

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 17 de enero de 2020 la consolidación de los acuerdos de gestión suscritos para la vigencia 2019.

Para la Dirección de TIC, se evidenciaron cuatro (4) compromisos gerenciales, ponderados con el 50%, 10%, 10% y 30%, contraviniendo con lo siguiente:

- Numeral 6.2 del procedimiento P-DA-007 Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión y numeral 1.1.6 de la Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos - Acuerdos de Gestión de 2017, que rezan lo siguiente: *“El porcentaje de cada compromiso será concertado con el superior jerárquico, en función de las metas de la entidad. La asignación del peso porcentual por cada compromiso no podrá ser mayor de 40% ni menor a 10%, obteniendo en la sumatoria del porcentaje de todos los compromisos un máximo de 105%”.*

b) Seguimiento al Plan de Acción por parte del Superior Jerárquico.

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno a través de correos electrónicos del 17 y 23 de enero de 2020, el seguimiento, de los acuerdos de gestión suscritos en la vigencia 2019 a 30 de junio y 31 de diciembre de 2019.



Teniendo en cuenta lo anterior, se verificó que los seguimientos del acuerdo de gestión por parte del superior jerárquico, en este caso el Subgerente General, se encontraran formalizados, adicionalmente se evidenció lo siguiente:

- Conforme con el acuerdo de gestión suscrito el 2 de enero de 2019, la Dirección de TIC, cuenta con cuatro (4) compromisos gerenciales: “Implementar una estrategia de ITS en la Entidad”, “Liderar al interior de la entidad, la adopción de la Política de Gobierno Digital del Estado”, “Fortalecer la estrategia de seguridad de la información en la Entidad”, “Modernización Tecnológica que soporte procesos Misionales y de Apoyo a la Entidad”, los cuales están ponderados en un 50%, 10%, 10% y 30% respectivamente.

c) Evaluación del Plan de Acción vigencia 2019.

En la verificación realizada, la Oficina Asesora de Planeación, suministró el documento correspondiente al Plan de Acción de la vigencia 2019 en archivo Excel, el cual fue remitido por correo electrónico con fecha del 9 de enero en versión preliminar y contiene el consolidado de las dependencias de la Entidad.

d) Ficha Técnica de los Indicadores de Gestión vigencia 2019 y Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero- diciembre de 2019.

En la verificación realizada con corte a 31 de diciembre de 2019, se recibió mediante correo electrónico del 17 de enero de 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación el enlace correspondiente al Cuadro de Mando Integral el cual fue publicado en la intranet de la Entidad, dicho documento contiene la ficha técnica de los indicadores de gestión de la dependencia para la vigencia.

2. Revisión Pertinencia y Suficiencia Indicadores de Gestión Frente al Plan de Acción 2019 y a las Funciones de la Dirección de TIC.

Como parte del contexto de las actividades de planeación estratégica se cotejaron los indicadores de gestión de la dependencia registrados en el cuadro de mando integral formato de la vigencia 2019, el cual se encuentra publicado en la Intranet, frente a las



**OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



actividades, productos y metas del Plan de Acción 2019 suscrito por el Jefe del área, observándose que el Plan de Acción tuvo formulados 4 compromisos y 11 actividades con metas para las vigencias 2019, para las cuales se caracterizaron tres (3) indicadores, con reporte mensual, que se desagregan en el siguiente cuadro:

Proyecto De Inversión Plan Desarrollo	Lineamientos Corporativos	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
Proyecto 7223, Implementar 9 soluciones de software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios.	5. Nuestro Sistema Integrado de Transporte Publico contara con soluciones integrales de TIC que permitan eficiencias operacionales, ambientales y de seguridad vial	5.1 Desarrollar e implementar una plataforma tecnológica soportada en soluciones tipo ITS (Inteligente Transport Systems) que permitan gestionar la información resultante de la cadena de valor de la entidad bajo estándares de disponibilidad, confiabilidad y seguridad.	5.1.1 Consolidar una plataforma tecnológica que permita la captura estratégica del Big Data producido por el Sistema Integrado de Transporte Publico y asegure su transformación a Smart Data, de manera alineada con los sistemas de movilidad y gobernanza de la ciudad.	Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información.
Proyecto 7223, Implementar 9 soluciones de software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios.	5. Nuestro Sistema Integrado de Transporte Publico contara con soluciones integrales de TIC que permitan eficiencias operacionales, ambientales y de seguridad vial	5.1 Desarrollar e implementar una plataforma tecnológica soportada en soluciones tipo ITS (Inteligente Transport Systems) que permitan gestionar la información resultante de la cadena de valor de la entidad bajo estándares de disponibilidad, confiabilidad y seguridad.	5.1.3. Implementar una plataforma de almacenamiento en la nube con estándares de seguridad, que esté disponible para utilización de los usuarios.	Disponibilidad de los Servicios Tecnológicos
Proyecto 7223, Implementar 9 soluciones de software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios.	5. Nuestro Sistema Integrado de Transporte Publico contara con soluciones integrales de TIC que permitan eficiencias operacionales, ambientales y de seguridad vial	5.1 Desarrollar e implementar una plataforma tecnológica soportada en soluciones tipo ITS (Inteligente Transport Systems) que permitan gestionar la información resultante de la cadena de valor de la entidad bajo estándares de disponibilidad, confiabilidad y seguridad.	5.1.4. Propender por la interoperabilidad del Sistema Integrado de Transporte Publico.	Tiempo promedio de respuesta requerimientos de usuario

Fuente: Cuadro de Mando Integral Publicado en la intranet de la Entidad el 17 de enero de 2020.



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el seguimiento del plan de acción y de los tres (3) Indicadores de la Dirección de TIC se puede concluir que sólo para dos (2) productos o metas de las once (11) definidas en el plan de acción hay coherencia y pertinencia con un indicador, tal y como se relaciona a continuación:

Producto y/o meta	Indicador asociado.
2,3 Soluciones de software implementadas en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios logrando un acumulado de 8 soluciones	Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información
Soluciones de Sistemas de Información Institucionalizadas	Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información

Los restantes dos (2) indicadores registrados en el cuadro de mando integral no se asocian a ninguna meta y/o producto del Plan de Acción.

a) En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Dirección de TIC se identifica:

- Se formularon tres (3) indicadores en el Cuadro de Mando Integral, los cuales se encuentran alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad, así como su Plan de Acción, el cual incluyó productos e indicadores asociados a las funciones de dicha dependencia que se registran en el Acuerdo 007 de 2017, alineados con la plataforma estratégica según lo establecido en el acuerdo 007 del 3 de septiembre de 2019.
- Del indicador: “Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información”, el objetivo de dicho indicador es: Monitorear el cumplimiento de los planes y proyectos que en materia de Tecnologías de información y comunicaciones queden inscritos en el Plan estratégico de las Tecnologías de la Información PETIC.

Sin embargo, la fórmula de este indicador hace referencia al desarrollo de los Sistemas de Información, los cuales son solo uno de los componentes que están



registrados en la Planeación estratégica de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones PETIC de la Entidad. El PETIC contiene información cuyas variables no pueden verificarse con el presente indicador. Tales variables son: infraestructura de tecnología, fortalecimiento de la mesa de ayuda, implementación del Sistema de seguridad, continuidad del negocio, optimización del procesamiento de la información y análisis de la información, fortalecimiento y mejora de los procesos institucionales (como estratégicos, misionales y de apoyo), gestión de la información, gobernabilidad de T.I., gobierno digital, lineamientos para el desarrollo de proyectos, optimización e implementación de los sistemas de información e iniciativas que permiten la gestión de la información. Con lo anterior el objetivo del mismo no es concordante con la fórmula toda vez que todas las variables relacionadas que tienen que ver con el PETIC no se tienen contempladas en el indicador relacionado.

- Del indicador: Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuario, el objetivo de dicho indicador es: Verificar la disminución progresiva del tiempo de atención a los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios de PC y servicios tecnológicos de uso individual de la entidad, sin embargo, este indicador, no está estructurado tal como lo requiere el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI: T-DT-005, en el numeral: 5.8.5.5: “Mesa de Ayuda”. Dados los comportamientos en los tiempos de atención a los usuarios, la Mesa de Ayuda de la Entidad, debe “tipificar”, los diferentes requerimientos de los usuarios, estructurando niveles de servicios, con tiempo de atención para cada nivel y de esta manera tener planes de metas para cada uno de estos niveles y no un promedio simple de las respuestas a los requerimientos de los usuarios.

3. Revisión de la Información.

- En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2019 realizada por la Oficina de Control Interno para el reporte correspondiente al 2019, se observó que para los indicadores de la Dependencia evaluada, se ha diligenciado la información



correspondiente, y con análisis descriptivos de manera razonable, lo que permite identificar la gestión para cada indicador en cada periodo, sin embargo se realizan algunas sugerencias en el numeral 7 de conclusiones y recomendaciones del presente documento.

- Trazabilidad de la información:

Se ha hecho, a partir de una muestra, una revisión de las fuentes, registros, documentación y sistemas de información que soportan la planeación para los diferentes indicadores formulados, así como los productos y/o metas del plan de acción.

4. Análisis de Indicadores y Evaluación de Cumplimiento del Plan de Acción.

En la matriz adjunta, se presenta la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con las siguientes consideraciones:

- Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión de la Dirección de TIC, para la vigencia 2019 se formularon tres (3) indicadores en el cuadro de mando integral, de lo cual se verificó lo siguiente:

INDICADOR	TIPO
Cumplimiento al Plan Estratégico de los sistemas de información	Eficacia
Disponibilidad de los servicios tecnológicos	Eficacia
Tiempo promedio de respuesta requerimientos de usuarios	Eficiencia

- a) “Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información”, indicador de gestión, que corresponde al tipo de eficacia. Dadas las evidencias reportadas por la Dirección de TIC, este indicador se cumplió en un 84% y teniendo en cuenta que la meta era alcanzar el 90% se califica con el 93,3% de cumplimiento. Con las evidencias reportadas por el proceso de Gestión de TIC, se pudo evidenciar que al corte del 31 de diciembre del 2019, del total de nueve (9) soluciones planteadas, cuatro (4) de estas soluciones estaban cumplidas al 100% (Software ARCGIS, Software ETL, Software de Indicadores de Recaudo y Software de Alarmas), las otras cinco (5) soluciones, estaban en los siguientes porcentajes: Sistema



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Estadístico: 86%, Sistema de Remuneración de agentes: 0%, Sistema de apoyo a la Interventoría y Desincentivos 85%, Sistema de Naturaleza Espacial 88% y Sistema de Tiempo Real Centro de Gestión 97%. Por lo anterior, el cumplimiento de estos proyectos con corte a 31 de diciembre del 2019 fue en promedio: 84% y dado que la meta era alcanzar el 90%, el porcentaje de ejecución fue del 93.3%.

- b) “Disponibilidad de los Servicios Tecnológicos”, indicador de gestión, que corresponde al tipo de eficacia. Para este indicador se cuenta con una frecuencia de medición mensual de acuerdo con lo definido en el cuadro de mando integral. Dadas las evidencias recibidas por correo electrónico el pasado 17 de enero del 2020, por la Gestión de TIC, con la herramienta "ORACLE Enterprise Manager", en donde se reporta la disponibilidad de uso y correcta operación de los Servicios considerados como críticos para la Entidad, como son: Servidores, Bases de Datos Administrativas, la red de Datos Administrativa, Páginas WEB, el ERP, el Sistema de Gestión Documental y el Correo Electrónico, de los meses de enero a diciembre del 2019. Este indicador, se vio afectado, debido a la migración de la plataforma computacional ORACLE en el pasado mes de julio de 2019, de los equipos servidores Blade Center a los nuevos equipos servidores DELL. Dado que el porcentaje de disponibilidad en promedio de los doce (12) meses fue de: 99,14% y teniendo en cuenta que la meta era alcanzar el 99,6% el porcentaje de ejecución fue del 99.5%.
- c) “Tiempo Promedio de Respuesta a requerimientos de usuario”, indicador de gestión, que corresponde al tipo de eficiencia. De acuerdo con los soportes aportados por la dependencia mediante correo electrónico del 17 de enero de 2019, donde se reporta los archivos con los tiempos de atención a los usuarios en los meses de enero a diciembre del 2019. En los doce (12) meses evaluados, el tiempo de respuesta en promedio fue de 12,41 minutos y teniendo en cuenta que la meta era alcanzar 15 minutos el promedio del tiempo de atención a los usuarios, se evidenció que fue cumplida la meta al 100%. Sin embargo, los registros verificados, no dan total cobertura a todos los incidentes que se les pueden



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



presentar a los usuarios, ya que no se están registrando en esta Mesa de Ayuda, los incidentes presentados por todos los Sistemas Información con que cuenta la Entidad como por ejemplo el ERP JSP7, adicionalmente se considera el tiempo promedio de respuesta sin tipificar eventos.

Respecto de los tres (3) indicadores registrados en el cuadro de mando integral de la Dirección de TIC que se encuentran registrados para la vigencia 2019, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de éstos, la Dirección de TIC alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 98%.

- **Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:**

- a) Para el producto: “Un documento de diagnóstico, análisis y entendimiento del enfoque de ITS en la Entidad”, Se evidenció la elaboración del Documento de Diagnóstico, análisis y entendimiento del enfoque de ITS de la Entidad y se elaboró el documento de la Propuesta de la Estrategia ITS de la Entidad. Se se realizaron 2 de 2 trabajos asociados al producto, equivalentes al 100%.
- b) Para el producto: “Servicio de Gestión de Tránsito y Operaciones desplegado - Centro de Gestión Fase 2”, La Oficina de Control Interno, evidenció la elaboración del Documento de diagnóstico, análisis y entendimiento del enfoque de ITS de la Entidad. También se evidenció la elaboración del documento de la Propuesta de la Estrategia ITS de la Entidad. Con lo anterior, la dependencia alcanzó el 100% de esta actividad planeada para el año 2019.
- c) La Oficina de Control Interno, evidenció la elaboración del Anexo Técnico: “Notificación del contrato 753-2018 Centro de Gestión, Coordinación Integral del SIRCI. Se evidenció además la elaboración del cronograma, así como la presentación del “Sistema Tecnológico de Seguridad (STS) y Centro de Gestión. Se evidenció además en la plataforma SECOP II, el documento de estudios previos del Centro de Gestión, realizado y publicado en dicha plataforma y las actas de las reuniones realizadas para el despliegue de los



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ITS en la nueva flota. Con lo anterior, la dependencia alcanzó el 100% de esta actividad planeada para el año 2019.

- d) Para el producto: “Contrato de Interventoría al SIRCI supervisado en el componente de competencia de la Dirección de TIC”, La Oficina de Control Interno pudo evidenciar la propuesta elaborada y presentada a la alta gerencia de la Entidad (se tiene la agenda del comité de Gerencia, la presentación realizada, y la respectiva lista de asistencia). Respecto al anexo técnico de los nuevos servicios ITS, se pudo evidenciar la elaboración de dicho documento técnico, con fecha de Diciembre de 2019, donde se tratan temas como: Contexto ITS y Prestación de Servicios, Subconjuntos de ITS no SIRCI y su integración con el Centro de Gestión, etc. Respecto a las sesiones de socialización adelantadas, se evidenció actas de reuniones de socialización. Por lo anterior, la dependencia alcanzó el 100% de estas actividades.
- e) Para el producto: “Documento de Iniciativas tecnológicas estructurado en el marco de la operación del SIRCI”, La Oficina de Control Interno, evidenció la realización de un documento de definición de iniciativas tecnológicas posibles en el sistema. Además se pudo evidenciar la implementación de tres de estas propuestas definidas: la Implementación de TransmiApp: esta es la aplicación oficial de TRANSMILENIO.S.A. para que los usuarios planeen sus viajes, encontrando rutas y buscando paraderos etc. También se evidenció la implementación de una prueba Piloto de instalación de pantallas con información de Buses zonales en tiempo real, en algunos paraderos de la ciudad. También se pudo evidenciar la implementación de la propuesta de recarga de la tarjeta TU LLAVE vía WEB. con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- f) Para el producto: “Habilitadores transversales y propósitos de la Política Implementados”, La Oficina de Control Interno, evidenció la realización de la Matriz de registro de avance de implementación de dominios de arquitectura



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de TI, en los dominios: Estrategia de TI (elaboración de la Planeación Estratégica de las Tecnologías de la Información: PETI, elaboración y seguimiento del Portafolio de servicios de TI), Gobierno de TI (monitoreo y evaluación de proyectos de TI, cumplimiento de las Políticas de TI), Sistemas de Información (identificación de la Arquitectura de los Sistemas de Información, arquitectura basada en TOGAF, para la contratación e implementación de los Sistemas de Información). Se evidenció además en esta Matriz el registro de avance de desarrollos de propósito de gobierno digital. Además se muestra como ejemplo, las implementaciones del GeoPortal:

GeoTransmi (<https://transmilenio.maps.arcgis.com/home/index.html>) y el portal de Datos Abiertos: (<https://datosabiertos-transmilenio.hub.arcgis.com>). Por lo anterior, se concluye que se realizaron el 100% de actividades que estaban propuestas para el año 2019.

- g) Para el producto: “Implementar el 60% de los componentes de la Estrategia de seguridad de la información implementados”, La Oficina de Control Interno, evidenció la realización de dos (2) actividades de socialización de la estrategia de seguridad de la información. Se tienen las dos (2) presentaciones realizadas en archivos de Power Point y las correspondientes listas de asistencia a estas actividades. Con relación al documento de implementación de la estrategia de seguridad de la información, se pudo evidenciar el Mapa de Ruta: SGSI GEL-2019 - 2020, el cual es el documento donde se registra la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la información de la Entidad. Según este mapa de ruta del proyecto, la Entidad hasta el 31 de Diciembre del 2019, alcanzaba un porcentaje de implementación del 82%. La oficina de Control Interno realizó una prueba aleatoria tomando 23 de las actividades que se encontraban registradas con un avance del 100% con resultado satisfactorio, se reporta en promedio un avance del 82% en cuanto a la implementación del mapa de rutas de la Planeación Estratégica de la



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Seguridad de la información, por lo que la ejecución de las actividades planeadas alcanza un cumplimiento del 100%.

- h) Para el producto: “Herramientas y servicios tecnológicos implementados de acuerdo con el Plan de Adquisiciones”, La Oficina de Control interno, pudo evidenciar que del Plan Anual de Adquisiciones, publicado en la Intranet Corporativa, se cumplió en un 99% (110 acciones de 111 programadas). Solo una de ellas, no fue implementada. La Dependencia evaluada, reconoce que si bien el porcentaje del cumplimiento es alto, se tienen desfases en la oportunidad de la ejecución en el tiempo y estas fechas son reprogramadas.
- i) Para el producto: “Soluciones de Sistemas de Información Institucionalizadas” La Oficina de Control Interno evidenció, como parte de las auditorías realizadas, la documentación respectiva de los requerimientos de los usuarios de las soluciones de los Sistemas de Información y encontró que para una de las soluciones no se realizó la documentación respectiva, en los formatos que la Entidad estableció, según el procedimiento: P-DT-013: "Construcción de Sistemas de Información". Se tiene un hallazgo, el cual tiene acciones pendientes a 31 de Marzo y 15 de Febrero del 2020. Por lo anterior el cumplimiento de esta meta, se califica con el 80% de cumplimiento.
- j) Para el producto: “2,3 Soluciones De Software implementadas En Una Plataforma Computacional Eficiente Que Automaticen Los Procesos De Recaudo Y Remuneración, El Modelo De Programación Y Regulación De Flota, Y El Subsistema De Inteligencia De Negocios logrando un acumulado de 8 soluciones”, La Oficina de Control Interno evidenció respecto a las actividades de implementar nueve (9) soluciones de Software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, que estos proyectos estaban estructurados en varias etapas a saber: 1. Definición del Problema a resolver y plan del proyecto (peso 30%), 2. Gestión contractual de



la solución (peso 10%), 3. Construcción e implementación de la solución (peso 50%), 4. Otros procesos contractuales asociados la solución y a la meta (peso 10%). Con las evidencias reportadas por el proceso de Gestión de TIC, se pudo evidenciar que al corte del 31 de diciembre del 2019, cuatro (4) de estas soluciones estaban cumplidas al 100% (Software ARCGIS, Software ETL, Software de Indicadores de Recaudo y Software de Alarmas), las otras cinco (5) soluciones, estaban en los siguientes porcentajes: Sistema Estadístico: 86%, Sistema de Remuneración de agentes: 0%, Sistema de apoyo a la Interventoría y Desincentivos 85%, Sistema de Naturaleza Espacial 88% y Sistema de Tiempo Real Centro de Gestión 97%. Por lo anterior, el cumplimiento de estas actividades fue en promedio: 84% y dado que la meta era el 90% alcanza una calificación del 93,33%

- k) Para el producto: “3 Soluciones De Software implantadas Que Automaticen Los Procesos Administrativos De La Institución Y Migren La Información Existente. logrando un acumulado de 5 soluciones”, La Oficina de Control Interno, evidenció respecto a las actividades de implantar seis (6) soluciones de Software que automaticen los procesos administrativos de la institución, que se implantaron dichas soluciones con el Sistema T-DOC y se encuentran en operación (Expedientes generales, PQRS, Expedientes Conductores, Correspondencia, Expedientes Vehículos y Bitácora Control). Por lo anterior se concluye que se cumplieron las tres actividades planeadas para este año al 100%.

5. Conclusiones sobre la Evaluación de los Compromisos de la dependencia.

Con relación a los resultados obtenidos para los once (11) productos y/o metas establecidos en el Plan de Acción, que se encuentran reportados al sexto bimestre de 2019, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de estos, la Dirección de TIC alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



a los compromisos adquiridos en la vigencia 2019 del **97,48%**. Distribuido como se muestra a continuación.

Productos y/o meta Plan de Desarrollo	Numero de Trabajos corte 31/12/19	Ejecución Porcentual Esperado con corte 31/12/19	Avance Porcentual Obtenido
Definir y estructurar en el marco del PETI, la estrategia para despliegue de servicios ITS para la Entidad	2/2	100%	100%
Implementar y articular el despliegue de servicios ITS en la Entidad	3 / 3	100%	100%
Mecanismo de innovación e investigación en ITS adoptados	3/ 3	100%	100%
Contrato de interventoría al SIRCI supervisado en el componente de competencia de la Dirección de TICs	2/2	100%	100%
Documento de iniciativas tecnológicas estructurado en el marco de la operación del SIRCI	2/2	100%	100%
Habilitadores transversales y propósitos de la política implementados	2/2	100%	100%
Implementar el 60% de los componentes de la estrategia de seguridad de la información implementados	2/2	100%	100%
Herramientas y servicios tecnológicos implementados de acuerdo con el plan de adquisiciones	110/111	99%	99%
Soluciones de sistemas de información institucionalizadas	4/5	100%	80%
2,3 Soluciones de software implementadas en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios logrando un acumulado de 8 soluciones	4/4 1/1 1/1 1/1 1/1 1/1	100% 100% 0% 100% 100% 100%	100% 95,56% 0% 94,44% 97,78% 100%
	Promedio	100%	93,33%
3 Soluciones De Software implantadas Que Automaticen Los Procesos Administrativos De La Institución Y Migren La Información Existente. logrando un acumulado de 5 soluciones	3/3	100%	100%

Fuente: Reporte OCI Indicadores y Matriz de seguimientos plan de acción corte 31/12/2019 remitido por la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico.

El detalle del análisis específico se puede verificar en la “Matriz de Evaluación de Indicadores y Plan de Acción” (Anexo 1).

6. Recomendaciones

De acuerdo con los análisis y calificaciones anteriormente descritos, a continuación, se presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Dirección de TIC las tenga en cuenta en la estructuración del plan de acción e indicadores para la vigencia 2020.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



6.1 Evaluar la viabilidad de desagregar el indicador “Cumplimiento al plan Estratégico de Sistemas de Información”, de modo que permita medir de forma efectiva todas las actividades asociadas al PETIC, para que la dependencia cuente con información oportuna para la toma de decisiones. Es importante precisar que esta recomendación se reitera ya que en pasados informes de la Oficina de Control Interno se había efectuado y no fue tomada en cuenta para la presente vigencia.

- Del indicador: “Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información”, el objetivo de dicho indicador es: Monitorear el cumplimiento de los planes y proyectos que en materia de Tecnologías de información y comunicaciones queden inscritos en el Plan estratégico de las Tecnologías de la Información PETC. Sin embargo, la fórmula de este indicador hace referencia al desarrollo de los Sistemas de Información, los cuales son solo uno de los componentes que están registrados en la Planeación estratégica de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones PETIC de la Entidad. El PETIC contiene información cuyas variables no pueden verificarse con el presente indicador. Tales variables son: infraestructura de tecnología, fortalecimiento de la mesa de ayuda, implementación del Sistema de seguridad, continuidad del negocio, optimización del procesamiento de la información y análisis de la información, fortalecimiento y mejora de los procesos institucionales (como estratégicos, misionales y de apoyo), gestión de la información, gobernabilidad de T.I., gobierno digital, lineamientos para el desarrollo de proyectos, optimización e implementación de los sistemas de información e iniciativas que permiten la gestión de la información. Con lo anterior el objetivo del mismo no es concordante con la fórmula toda vez que todas las variables relacionadas en el presente documento no se tienen contempladas en el indicador relacionado.

6.2 Adoptar mecanismos para cumplir con el 100% de los compromisos establecidos en el plan de acción, e implementar procesos de validación de la información que se está reportando a la Oficina Asesora de Planeación.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Se evidenciaron diferencias con los porcentajes reportados a la OAP, relacionados con la meta establecida para el reporte del cumplimiento del PETIC, ya que estos, deben tener en cuenta la meta establecida
- Las siguientes actividades tuvieron una ejecución inferior al 100%
 - a) Soluciones de Sistemas de información institucionales (80%)
 - b) “2,3 Soluciones De Software implementadas En Una Plataforma Computacional Eficiente Que Automaticen Los Procesos De Recaudo Y Remuneración, El Modelo De Programación Y Regulación De Flota, Y El Subsistema De Inteligencia De Negocios logrando un acumulado de 8 soluciones (93%)”

6.3 Revisar el objetivo, formula y meta del indicador: “Tiempo Promedio de Respuesta a requerimientos de usuario”, de modo que se establezcan las “Tipificaciones”, de los requerimientos de los usuarios y los niveles de servicios para los mismos, con el fin de que se tengan indicadores de atención de requerimientos de los usuarios, para los diferentes niveles de servicios. Esto apoyado con la herramienta de Software, que la Entidad tiene para realizar entre otras funciones, la Mesa de Ayuda, tal como lo define el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI: T-DT-005, en el numeral: 5.8.5.5: “Mesa de Ayuda”, dice textualmente: “Registrar, administrar y operar la mesa, de tal forma que dé cumplimiento con los niveles de servicio y el cumplimiento de indicadores”. Es importante precisar que esta recomendación se reitera ya que en pasados informes de la Oficina de Control Interno se había efectuado y no fue tomada en cuenta para la presente vigencia.

6.4 Evaluar la posibilidad de asociar indicadores del cuadro de mando integral a las metas y/o productos del Plan de acción ya que se evidenció que dos (2) de los tres (3) indicadores del cuadro de mando integral no se asocian a ninguna de las once



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



(11) metas y/o productos del Plan de Acción, tal y como se muestra en la matriz de evaluación de dependencias (Anexo 1) al presente documento.

Los resultados de la evaluación fueron socializados con el facilitador designado por la Dirección Técnica de TIC.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Dirección De TIC para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento requeridos, conforme a sus roles y funciones, para adoptar los correctivos y acciones de mejoramiento recomendados, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

Para lo anterior se solicita emitir respuesta dentro de los quince días calendarios siguientes al recibo del presente informe.

Finalmente y con el objetivo de dar cumplimiento de la Circular 04 de 2005 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno recomienda que el presente informe sea tenido en cuenta como referente en la evaluación de los servidores de la Dependencia.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Jorge Iván Flórez Franco, Contratista Oficina de Control Interno.

Anexo 1: Matriz de Análisis de Indicadores de Gestión. (Archivo en Excel)

Anexo 2: Matriz Seguimiento al Plan de Acción. (Archivo en Excel)