

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME AUDITORÍA SIG CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.3</p>	<p>Elaborado por: Ingrid Ivonne Ochoa T Revisado por: Emiro Jose Garcia P Aprobado por: Emiro José Garcia P</p>		
<p>Proceso: Gestión de Tecnologías y Comunicaciones.</p>				
<p>Lider y/o Responsable del Proceso: ARLETH PATRICIA SAURIH CONTRERAS</p>				
<p>Auditor Líder: RICARDO DURAN ARANGO</p>				
<p>Auditor (es):</p>				
<p>Fecha de Ejecución Auditoría: Septiembre 8 y 15 de 2017</p>				
<p style="text-align: center;">ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA</p>				
<p>OBJETIVO: Verificar el mantenimiento y mejora del proceso Evaluación, seguimiento y control a la gestión en el cumplimiento de la norma NTCGP1000-2009</p>				
<p>ALCANCE: Verificar los requisitos de los procedimientos obligatorios de la norma NTCGP1000-2009</p>				
<p>CRITERIOS: Verificación del cumplimiento de la norma que se adelantará en torno al ciclo PHVA.</p>				
<p>LIMITACIONES: Disponibilidad de tiempo .</p>				
<p>METODOLOGÍA UTILIZADA: Revisión documental, entrevistas, observación del trabajo realizado.</p>				
NUMERAL DE LA NTCGP 1000:2009	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORM E	NO CONFORM E	OPORTUNIDAD DE MEJORA
4.1,	Se debe continuar con el proceso de actualización de los procedimientos y formatos con la Dirección de Planeación Institucional y Calidad.	X		
4.2.1,	Se demuestran registros actualizados.	X		
4.2.3, c)	Los procedimientos de Gestión de Proyectos TIC, Desarrollo de Soluciones Informáticas así como el portafolio de servicios TIC, se encuentran en revisión para después ser incluidos en la plataforma ISOLUCION.	X		
4.2.3, d)	Los procedimientos y lineamientos están incluidos en el aplicativo ISOLUCION, actualizados al año 2016 para los procedimientos Gestión de incidentes y requerimientos de servicios TIC y el Procedimiento Seguridad Informática.	X		
4.2.3.e)	Se verificó de manera aleatoria actas y listados de asistencia que se encuentran diligenciados de manera legible.	X		
5.1.a)	Se demuestran acciones con el proceso de comunicaciones para la comunicación de estrategias que propendan por la seguridad en la información. Se realizan Comités para la comunicación a referentes de las diferentes dependencias de la institución sobre lineamientos y políticas con relación a seguridad informática.	X		
5.4.2,	Las metas, objetivos e indicadores están definidos en la matriz del POA institucional.	X		
5.5.2,	El proceso TIC no demostró una metodología que permita identificar las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.			X
5.1.d)	La representante de la Dirección, hasta el mes de abril, demostró su participación en los diferentes comités de seguimiento a la gestión realizados en la Dirección.	X		
5.4.2,	Las metas, objetivos e indicadores están definidos en la matriz del POA institucional.	X		
6.2.2,	Se hace seguimiento mensual al cumplimiento de obligaciones contractuales de contratistas.	X		
8.2.1,	Definir y hacer seguimiento a las estrategias que permitan aumentar el numero de encuestas diligenciadas por los usuarios con relación al nivel de percepción de satisfacción por el servicio prestado frente a incidentes y requerimientos, que se demostró en los informes mensuales de seguimiento al contrato 1879 de 2016, es muy bajo.			X

8.5.2.	No se demuestra la realización de un análisis de causas para los usuarios que califican como regular y/o por mejorar el servicio, cuyo resultado es importante (Aprox. 25%), con relación a los resultados de percepción de excelente y buena (Aprox 76% informe de mismo periodo)			X
CONCLUSIONES (Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).				
Al revisarse los procedimientos de Gestión de incidentes y requerimientos pudo observarse que este apunta al mejoramiento de los servicios de información y comunicación en la Secretaría Distrital de Salud debido a la alta demanda de los mismos; se ha demostrado en los diferentes informes de resultados mensuales presentados por el contratista que los incidentes han venido en aumento; es necesario definir las causas de estos y definir acciones de mejora que incidan en su disminución.				
Es importante en la gestión de incidentes y requerimientos así como para el de seguridad informática, a partir en su caracterización de las necesidades y expectativas que tienen los clientes y partes interesadas y de esta manera convertir estas expectativas en criterios de calidad que impacten en el mejoramiento de los procesos y la satisfacción de los mismos.				
Como estrategia para el mejoramiento es necesario aprovechar los resultados de las encuestas de la percepción de calidad en los servicios prestados, sin embargo es muy bajo el número de encuestas diligenciadas, se hace necesario establecer estrategias o incentivos que aumenten el número de estas, más cuando este servicio es realizado por un proveedor externo.				
NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: Ricardo Durán Arango				
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Emiro José García Palencia				



12/2011