

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría No. 44 de Evaluación a la Estrategia de Gobierno en Línea.	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	
	VIGENCIA: 2017	Nº. DE AUDITORIA: 44
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	Inicio: 22/ago/2017	Final: 15/dic/2017
FECHA ELABORACIÓN:	11/dic/2017	

DATOS DEL AUDITOR	
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	JAIME LÓPEZ BONILLA
EQUIPO AUDITOR:	LÍDER: MÓNICA TOVAR ROSAS
	APOYO: YINA MARCELA ANAYA NUÑEZ, ROBERTO SÁNCHEZ MEDINA
MACROPROCESO:	CONTROL
PROCESO:	CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
SUBPROCESO:	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
DEPENDENCIA:	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CALIDAD

DATOS DEL AUDITADO	
MACROPROCESO:	No Aplica – Estrategia de Gobierno en Línea
PROCESO:	No Aplica – Estrategia de Gobierno en Línea
SUBPROCESO:	No Aplica – Estrategia de Gobierno en Línea
PROCEDIMIENTO:	No Aplica – Estrategia de Gobierno en Línea
DEPENDENCIA:	Departamento Administrativo de Control Interno

PERSONAL ENTREVISTADO:	Oscar Eduardo Escobar García – Director, Gustavo Arboleda Delgado – Director Julián Fernando González Juri – Secretario de Desarrollo Económico Esteban Oliveros Montoya – Subdirector de Innovación Digital, Roger González Pérez – Subdirector de Tecnología Digital, Alejandro Arias Pérez – Director Técnico, José Manuel Angulo Rivera - Director Técnico, Rubén Olarte Reyes – Director, Daniel Chacón Balcazar – Subdirector de Gestión Organizacional, Oscar Antonio Orejuela Osorio – Subsecretario para el Conocimiento y Reducción Ana Milena Cerón de Valencia – Subdirectora de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico, Diego Noreña Aristizabal – Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión Fernando Alfonso Chavez Duran – Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión, Clara Botina Pérez – Jefe de la Unidad Administrativa de Apoyo a la Gestión, María Ximena Holguin Loaiza – Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión, Martha Lucia Barrera Rodríguez – Jefe Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión Steffany Lizzette Escobar Rincon – Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión, Oriana María Corral Mera – Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión, Francisco Sandoval Baffoni – Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión, Diana Patricia Cadavid Tobón – Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
-------------------------------	--



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Martin Ernesto Londoño Asprilla – Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión, Diego Ramiro Obando Domínguez – Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión, Ricardo Herrera Álvarez – Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión Alicia Peña Rojas – Profesional Universitario Carlos Paz Jiménez – Profesional Universitario, Claudia Salas Martínez – Profesional Universitario, María Isabel Ortega Solano – Profesional Universitario, Anny Lucia Flórez Quintero – Profesional Universitario Jorge Iván Hoyos – Profesional Universitario, León Enrique Arosemena Rivera – Profesional Universitario, Luz Marina Ocampo Delgado- Profesional Universitario Sandra Patricia Parra Ñañez – Profesional Universitario, Erza David Colorado Behar – Profesional Universitario, Willarman Prada Rada - Profesional Universatario, , Eustacio Cuellar Quiñones – Profesional Universitario Mauricio Mejia Naranjo – Agente de Tránsito, Jorge Eduardo Quiñones Calvache – Auxiliar Administrativo, Teresa Cancelado Carretero – Contratista, Natalia Beltrán Clavijo – Contratista, Carlos Andrés Téllez Mondragón – Contratista, Luis Antonio Muñoz Pérez – Contratista, Daniel Enrique García – Contratista, Andréa Chávez – Contratista, Manuel Alejandro Rojas Valencia – Contratista, Diana Marcela Tovar Salazar – Contratista, Rony Benavides Fortich – Contratista, Jorge Andrés Cultid Mejia – Contratista, Judith Domínguez Vargas – Contratista, Ivonne Rodríguez Urueña – Contratista, Margarita Gálvez – Contratista, Mariela Montaña – Contratista, Daniela Manrique Salazar – Contratista, John Harold Arroyo Valencia – Contratista, Carolina Vallejo Bravo – Contratista, Paola Andrea Candamil – Contratista, Aris Molina Méndez – Contratista, Fabian Chavarriago Lenis – Contratista, Vanessa Valencia Marulanda – Contratista, Lina María Reinoso Gómez – Contratista, Carlos Alberto Duque – Contratista, Elizabeth Muñoz – Contratista, María Katherine Carrero – Contratista, Juan Carlos Granada Tobón – Contratista, Luis Nel Cortes Ortiz – Contratista, Luis Felipe Cárdenas – Contratista, Santiago Sánchez Molina – Contratista, Isabel Machado Anaya – Contratista, Amparo Saa Ortiz – Contratista, Jhon James Pineda – Contratista, Claudia Hernández Chaux – Contratista, Diana Lorena Salazar Beltrán – Contratista, Iván Darío Garzón Fonseca – Contratista, María Juliana Miller Camacho – Contratista, Yesid Javier Piedrahita Correa – Contratista, Nelson Fabian Sanchez Ruiz – Contratista, Luis Felipe Orjuela Trujillo – Contratista, Beatriz Emilia Salazar Corrales – Contratista, Julián Andrés Ruiz Ayala – Contratista, Francisco Javier Ospina Manzano – Contratista, Juan Carlos Rosas Tulande – Contratista, Héctor Benavides Gómez – Contratista, Oscar Mario Aguirre Segura – Contratista, Edgar Augusto Lizarazo Mancipe – Contratista.

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL:

- Verificar la Implementación, Mantenimiento y mejora de la Estrategia de Gobierno en Línea en la Administración central del Municipio de Santiago de Cali.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Verificar el cumplimiento de los logros, criterios y sub criterios de los componentes establecidos en el Manual 4 de la Estrategia Gobierno en Línea.
- Verificar el cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito de la auditoría N° 19 de Seguimiento a los planes de mejoramiento de la

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	Auditoría No. 38 de evaluación a la Estrategia de Gobierno en Línea de la vigencia 2016. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar el cumplimiento del plan de trabajo de la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea de la Entidad. ▪ Verificar la adopción del título 9, políticas y lineamiento de tecnologías de la información del decreto 1078 del 26 de mayo de 2015. 			
ALCANCE:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verificará en el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Telemática y en los demás organismos de la Administración Central. 			
PERIODO EVALUADO:	01/ene/2017 al 04/sep/2017			
CRITERIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 2015. ▪ Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0. ▪ Decreto 4112.010.20.0433 del 30 de junio de 2017, "Por La Cual Se Reglamenta La Operación Del Sistema De Desarrollo Administrativo En El Municipio De Santiago De Cali", Artículo 1. ▪ Decreto 4112.010.20.0329 de mayo 02 DE 2017, "Delegación Del Líder De La Estrategia De Gobierno En Línea", Artículo ▪ Las acciones suscritas en el Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19 de 2017. ▪ Política Editorial y de Actualización De Contenidos Del Portal www.cali.gov.co, versión 4. ▪ Guía Técnica PETIC. ▪ Ley 1712 de marzo 06 de 2014. ▪ Lineamientos y metodología en usabilidad en Gobierno en Línea. 			
METODOLOGÍA APLICADA:	Observación, Revisión Analítica, Entrevista.			
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Conclusión: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoría.			
	Conformidad (C): Cumplimiento de un requisito.			
	Criterio: Lo que debe ser: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.			
	Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.			
	Efecto: Consecuencia real o potencial cuantitativa o cualitativa, que ocasiona la condición.			
	Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.			
	Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tantas conformidades o no conformidades con los criterios de auditoría.			
	Limitante: Situación que dificulta el desarrollo de la auditoría.			
No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.				

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
<p>Oportunidad de Mejora (OM): Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.</p> <p>Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.</p>				
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA				
<p>De acuerdo a lo concertado entre el Departamento Administrativo de Control Interno con el Líder de la Estrategia de Gobierno en Línea y el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Componente TIC para la Gestión será evaluado de acuerdo al Plan de Trabajo GEL- 2017, como quedo registrado en la comunicación No.20174123.010008784 de agosto 4 de 2017 y el ACTA No. 4123.010.14.11.02 del 30/ago/2017.</p> <p>Conforme con la metodología acordada para el desarrollo simultáneo de las Auditorías No. 37 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano y Estándares de atención de PQRS, No. 40 de evaluación al Modelo Estándar de Control Interno - MECI, No. 41 de evaluación al Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA, No. 42 de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009 y No. 43 de Evaluación a la Estrategia Anti trámites, Auditoría No. 49 de 2017 de Evaluación al componente Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción, Auditoría No. 53 de Evaluación a la implementación de la Ley No. 1712 de 2014 de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional, se realizó el cruce de criterios con cada una de ellas, con la finalidad de identificar aquellos criterios que son comunes y no evaluar por más de una vez en las diferentes auditorías.</p> <p>Por lo anterior mencionado, la calificación de algunos criterios de la Estrategia de Gobierno en Línea, quedaran registrados y evaluados en las auditorías mencionadas.</p> <p>Por otro lado, cabe precisar que los resultados de los criterios evaluados durante el desarrollo de la Auditoría, fueron dados a conocer a los auditados de los diferentes Organismos, una vez terminada la visita en sitio; así mismo estos fueron conocidos y aceptados, como quedo registrado en cada una de las Actas de reunión.</p>				
LIMITANTES				
No Aplica.				
HALLAZGOS				
CONFORMIDADES				
1.	La Entidad referente al criterio evaluado Adopción del Decreto 1078 de 2015, el Líder de Gobierno en Línea manifestó y evidenció que cuenta con el Decreto 4112.010.20.0329 de mayo 02 de 2017, "Delegación Del Líder de La Estrategia de Gobierno En Línea", Artículo 3 y el Decreto 4112.010.20.0433 del 30 de junio de 2017, "Por la cual se reglamenta la Operación del Sistema de Desarrollo Administrativo en el Municipio de Santiago de Cali, Artículo 1. Establecer como líderes de la implementación de las Políticas de Desarrollo Administrativo a los siguientes organismos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali: El Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones liderará la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de forma transversal a las 5 políticas, Artículo Tercero: 12. Definir los mecanismos y estrategias para que los líderes de las cinco (5) políticas y organismos relacionados den cumplimiento a la normatividad relacionada con la Estrategia de Gobierno en Línea", así mismo se observaron los siguientes documentos de mesas de trabajo: Acta No. 4137.020.1.5.1,			

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>12/jul/2017, Objetivo: Realizar reunión con el Consejo Superior de Desarrollo Administrativo con el fin de dar operatividad al SISTEDA, según lo estipulado en el Decreto Extraordinario No. 0516 del 28 de septiembre de 2016, el Acuerdo Municipal No. 0412 del 05 de abril de 2017 y el Decreto Reglamentario No. 0433 del 30 de junio de 2017, de la administración central del Municipio de Santiago de Cali, Acta No. 4137.020.1.5.2, 13/jul/2017, Objetivo: Realizar jornada de seguimiento a la implementación de la Reforma Administrativa, por parte del nivel directivo de cada organismo ante el Señor Alcalde y el Consejo Superior de Desarrollo Administrativo, Acta No. 4137.020.1.5.3 del 12/oct/2017, Objetivo: Realizar reunión con el Consejo Superior de Desarrollo Administrativo con el fin de dar a conocer avances en cuanto a Reforma Administrativa, Orden del día: 2. D) Campeones Arquitectura Empresarial y Propuesta Decreto de asistencia Técnica de Gobierno en Línea GEL.</p> <p>De igual manera, evidenció que están trabajando en la conformación e instalación del Equipo de asistencia técnica, cuenta con el Decreto "POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL EQUIPO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE GOBIERNO EN LÍNEA", el cual fue enviado al Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, mediante Oficio No. 201741340100011774 del 30/nov/2017, Asunto: Remisión del decreto creación del equipo de asistencia técnica de la estrategia de gobierno digital, antes gobierno en línea – GEL, el cual trabajara con el objetivo de proponer y trabajar articuladamente con el Consejo Superior de Desarrollo Administrativo, con la finalidad de dar cumplimiento a la implementación, mantenimiento y mejora de la Estrategia de Gobierno en Línea, para su aprobación.</p> <p>Se evidenció que la Entidad a través del Líder, el Consejo Superior de Desarrollo Administrativo y el Equipo de Asistencia Técnica, llevan a cabo la Aplicación de los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea con base en Manual de Gobierno en Línea y Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Por otro lado tienen un documento denominado Plan de Trabajo GEL 2017, donde se encuentra incluidos los cuatro componentes que conforman el Manual de Gobierno en Línea.</p> <p>Para la OM 01 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19 para la acción 01, "Elaborar acto administrativo que reglamenta la operación del Sistema de Desarrollo Administrativo en el municipio de Santiago de Cali, a través de la estructuración y definición de funciones del Consejo Superior y el Comité sectorial de Desarrollo Administrativo", evidencio Decreto 4112.010.20.0433 del 30 de junio de 2017, "Por La Cual Se Reglamenta La Operación Del Sistema De Desarrollo Administrativo En El Municipio De Santiago De Cali".</p> <p>Para la acción 02 "Implementar la estrategia GEL articulada con las cinco (5) políticas del SISTEDA, Mediante los lineamientos generados en el Consejo Superior de Desarrollo Administrativo.", evidenció Acta No. 4137.020.1.5.1, 12/jul/2017, Acta No. 4137.020.1.5.2, 13/jul/2017 y Acta No. 4137.020.1.5.3 del 12/oct/2017, quedando cerradas, vencidas en su plazo de ejecución y siendo efectivas.</p> <p>Cumpliendo con Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 2015 (Decreto Nacional 2573 de 12/dic/2014).</p>		
2.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Servicio al Ciudadano - Esquemas de atención por múltiples canales electrónicos, evidenció que cuenta con un Canal virtual de Atención al Ciudadano, para la comunicación y la participación ciudadana poniendo a disposición el servicio de radicación de peticiones, quejas y reclamos en línea, chat asistido para que los ciudadanos se informen y orienten en sus trámites, peticiones, quejas o reclamos y consultas de sus solicitudes mediante radicado en el sistema Orfeo.</p>		

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

	<p>Cuentan con la habilitación de los espacios de interacción en el sitio Web, a través de encuestas realizadas referente a los diversos temas de la Administración municipal, como es el caso de INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA "LOS TERRITORIOS PROGRESAN CONTIGO POR COMUNA".</p> <p>Los canales habilitados son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Canal virtual: Radicación en línea, Atención en línea – chat asistido, Consulta estado de solicitud – Orfeo. 2. Canal telefónico de Atención al Ciudadano – Línea 195. 3. Correo institucional contactenos@cali.gov.co, Redes sociales Facebook y Twitter. <p>Se observaron los archivos que contienen las bases de datos de correos electronicos de los ciudadanos, usuarios y grupos de interes, archivos denominados filters - JAC 2016, filters-periodistas, filters-filters-Base de datos Oficial, de igual manera se identifico el envío de correos masivos por parte del proveedor SITMOBILE COLOMBIA S.A.S, del día 27/sep/2017, Tema: Cali Epicentro, Desarrollo y Paz, 03/oct/2017, Tema: Cali Epicentro, 09/oct/2017, Tema: Bachelón.</p> <p>Se están realizando envíos de mensajes de texto de manera masiva, a los usuarios que son capturados desde las visitas en sitio o comunas, donde se distribuye un formato MAGT04.03.14.12.P01.F05, con fecha vigencia del 08/ABR/2011 LISTADO DE ASISTENCIA PUBLICO DE INTERES.</p> <p>De igual manera, para la OM 03 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, en su única acción, "Iniciar proceso de contratacion para mensajería de texto y email marketing", evidenció Acta de Inicio del Contrato de Obra No. 4134.010.26.1.0191 de 2017, Contratista SITMOBILE COLOMBIA S.A.S., OBJETO: Prestación de servicios de mensajería de texto (SMS) y email marketing para implementar en diferentes sistemas de información de la Alcaldía del Municipio de Santiago de Cali, en atención a la operación y ejecución de actividades relacionadas al "Fortalecimiento de los servicios brindados vía Web de la Alcaldía de Cali" en el Departamento Administrativo TIC. Según ficha EBI 22038597, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.</p> <p>Cumpliendo con política Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano 2.3.5 Servicio al Ciudadano/ Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p>
3.	<p>De acuerdo al criterio evaluado Política editorial y de actualización, evidenció documento denominado Política Editorial y de Actualización de Contenidos del Portal www.cali.gov.co, versión 4, Código: MEDE01.06.14.12.PI.01, por medio de la cual la entidad implementa y da los lineamientos sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable de realizar la publicación.</p> <p>Así mismo se observo que se encuentra documentada, aprobada oficialmente por la Jefe de Comunicaciones Carolina Bueno Muñoz, fecha de aprobación 27/mar/2017 y publicada en http://www.cali.gov.co/gobierno/publicaciones/115866/documentos_corporativos/genPagdoc59=2.</p> <p>Cumpliendo con 2.1. Requisitos Generales/ Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
4.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Alistamiento para la participación por medios electrónicos, evidenció que cuenta con un Plan de Participación Ciudadana, con fecha del 05 de julio de 2017 archivo en PDF versión 1.2, y la divulgación se encuentra en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/135376/los-ciudadanos-pueden-participar-a-traves-de-los-medios-electronicos/.</p> <p>De acuerdo al Plan de Participación Ciudadana, han habilitado a través de la página web www.cali.gov.co, espacios para interactuar con la ciudadanía por medio de herramientas tales como Foros, PQRD y las redes sociales como Facebook: Alcaldía de Cali, Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana; Twitter: @AlcaldiaDeCali, @Cali Participa.</p> <p>Cuenta con la capacidad organizacional quedando estructurada de la siguiente manera: Un líder de sistemas para el desarrollo de herramientas y aplicaciones para la participación ciudadana en línea, una persona para el Desarrollo de contenidos gráficos y publicaciones en página Web, Dos personas para desarrollo de contenido en texto, Dos comunicadores en temas de Participación Ciudadana los cuales son los encargados de la implementación el Plan de Participación.</p> <p>En cuanto al plan de participación ciudadana en medios electrónicos se observó alianza con la oficina de comunicaciones, con el objetivo de diseñar los mecanismos de retroalimentación a las comunidades en cuanto a las solicitudes y respuestas de las visitas del alcalde, a través de chat temporales y foros donde se plantean temas de interés ciudadano de cada uno de los organismos y transmitidos por streaming.</p> <p>Así mismo frente OM 06 acción 01 "Formular un Plan de participación por medios electrónicos integral.", 02 "Establecer recursos para la implementación de un plan de participación en línea" y 03 "Medición y monitoreo de la participación en línea", del Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19, se evidenció el cumplimiento de las acciones, quedando cerradas, vencidas en su plazo de ejecución y siendo efectivas.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Gobierno Abierto/ Logro Participación/ Alistamiento para la participación por medios electrónicos.</p>			
5.	<p>La Entidad frente al criterio evaluado Consulta a la Ciudadanía, evidenció que cuenta con las siguientes redes sociales: foro #ForoDeAtenciónAlCiudadano, Facebook: Alcaldía de Cali y Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, y Twitter @AlcaldiaDeCali, @Cali Participa, Facebook: secdeportecali, instagram: @secdeportecali, twitter:@deportecali, habilito Facebook denominado Defensoría del Paciente Cali, la línea de atención al usuario (5554545) de atención 24 horas a la comunidad, Facebook: secretaria de vivienda social y hábitat y el Twitter @ViviendaCali. Facebook: @estudiostakeshimacali, YouTube: Estudios Takeshima y Twitter: @Takeshimacali, Facebook dagmacali, Twitter dagma oficial, Instagram dagmaoficial, facebook: Secretaría de Movilidad de Cali, Twitter: @movilidadcali, Instagram: movilidadcali, Youtube: Secretaría de Movilidad Cali, Facebook: Secretaría de Desarrollo Económico y Twitter: @DeconomicoCali, Twitter: @GobiernoCali, Facebook y Twitter @AlcaldiaDeCali, Instagram: alcaldiadecali, Facebook @Uaespmcali, Instagram: uaespm_cali y Twitter: @uaespm_cali, @SecPazCali, Twitter @Decepaz, Twitter @MunicipalCali, Instagram @teatromunicipalcali, por medio de las cuales conoce las opiniones, sugerencias y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, dándole respuesta a cada uno de ellos.</p> <p>Así mismo, frente a la OM 07 del plan de mejoramiento de la auditoría No. 19 para su única acción, "Socializar con los community de las Dependencias la Guía para el Manejo de Redes Sociales", se evidencio Acta No. 4112.060.1.0.111 fecha 10/ago/2017 y documento en Word sobre la Guía, para el manejo de redes sociales MEDE01.06.01.18.G01 versión 2, quedando cerrada, vencida en</p>			



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

	<p>su plazo de ejecución y siendo efectiva.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Gobierno Abierto/ Logro Participación/ Consulta a la ciudadanía.</p>
6.	<p>La Entidad referente al criterio evaluado Evaluación de la satisfacción del usuario se pudo evidenciar para las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, lo siguiente:</p> <p>En la OM 12, 1 <i>"Impartir lineamientos sobre la encuesta de satisfacción del usuario para los tramites y servicios en línea y socializar con los organismos reponsables"</i>. Circular 201741370300008974, del 21/sep/2017, para: Directores, secretarios, Jefes de Oficina y Asesores, Asunto: Lineamientos Encuesta de Satisfacción para Trámites y Servicios en Línea, suscrita por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.</p> <p>En la OM 12, 2 <i>"Realizar seguimiento y/o monitoreo periodico (cada tres (3) meses) al cumplimiento de los lineamientos impartidos"</i>: Documento denominado Informe de Percepción, Enero – Junio 2017, Estructura Informe 3. No presencial (Chat y Telefónico) y 5. Trámites y Servicios en Línea, 7. Plan de Acción, informa el auditado que en octubre se realizara el segundo informe con corte al 31 de septiembre, las anteriores acciones quedaron cerradas, vencidas en su plazo de ejecución y siendo efectivas.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Servicios Centrados en el Usuario/ Evaluación de la satisfacción del usuario.</p>
7.	<p>La Entidad referente al criterio evaluado Mejoramiento Continuo y para la OM 13 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19 para su única acción, <i>"Realizar el análisis de la evaluación de satisfacción del usuario, tenerlo en cuenta para la mejora de los trámites y servicios"</i>, evidenció documento en Excel denominado Plantilla Cadena de Valor y Presupuesto del Proyecto BP: 22046090 y Actas: No. 4137.030 16/ago/2017, Objetivo: Revisar la propuesta definida para la Estrategia de Difusión de Trámites y Servicios en articulación con otros temas, No. 4137.030.3.33.033 15/sep/2017, Objetivo: Realizar análisis de los resultados obtenidos sobre satisfacción y caracterización de usuarios, ciudadanos y partes interesadas o grupos de interés para los ejercicios de racionalización de trámites, por lo anterior nombrado se observa la implementación de mejoras en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos con base a los resultados obtenidos en los ejercicios de la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Servicios Centrados en el Usuario/ Mejoramiento continuo.</p>
8.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), evidenció en portal Web en la sección Atención al ciudadano, Solicitudes en Línea y en la sección Participación Ciudadana, Peticiones, quejas y reclamos PQR, http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina_de_atencin_al_ciudadano/, así mismo cuenta con las líneas telefónicas de atención 195 y la 01800222195, garantizando que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad, a través del sitio web; permitiendo al usuario realizar seguimiento del PQRD radicado en el portal Web en el botón Atención al Ciudadano en la opción "Estado de su solicitud".</p> <p>http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/46368/consulte_el_estado_de_su_solicitud/.</p> <p>La Entidad cuenta con el documento denominado Manual de Atención al Usuario Versión 2, MAGT04.05.18.M02 y documento Carta de trato digno al Ciudadano a través de los cuales se</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>imparten lineamientos para la atención al ciudadano.</p> <p>De igual manera en el portal Web en el botón de Transparencia, en el numeral 10. Instrumentos de gestión de información pública, 10.10 Informe de PQRS, se verificó la publicación trimestral de archivos en PDF de los Informes de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas.</p> <p>A través del Sistema de gestión documental ORFEO, se integran y centralizan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas por medio de los diferentes canales habilitados, tanto electrónicos como presenciales.</p> <p>Así mismo se observo en el portal Web en la sección Atención al Ciudadano en el ítem "Percepción del Usuario", las siguientes encuestas para diligenciar en línea: Encuesta para medir la satisfacción del usuario, http://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_satisfaccion.php, Encuesta para medir la atención NO presencial del usuario, http://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_atencion_canales_no_presenciales.php y Encuesta para medir la satisfacción del usuario frente a los trámites y servicios en línea, http://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/encuesta_satisfaccion_tys_en_linea.php.</p> <p>Por medio de la Circular No. 201741730100016194 del 21/sep/2017, divulgaron los lineamientos para la medición de la percepción de atención al usuario.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).</p>		
9.	<p>La Entidad referente al criterio evaluado Trámites y servicios en línea, evidencio a través del portal Web www.cali.gov.co, la disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, los Trámites y servicios en línea:</p> <p>Registro de publicidad exterior visual, http://planeacion.cali.gov.co/saul/valla/solicitaregistro, Concepto de uso de suelo, http://planeacion.cali.gov.co/saul/, Impresión de facturas para pago de impuestos, http://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/48635/consulta_factura_de_predial/, Impuesto a la publicidad visual exterior, http://planeacion.cali.gov.co/saul/valla/solicitaregistro, Impuesto Predial Unificado, http://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/102005/pago_en_linea_factura_de_impuesto_predial_y_valorizacion_y_megaobras/, Certificado de estratificación socioeconómica, http://planeacion.cali.gov.co/saul/estratificacion/crearSolicitud/codigotiposolicitud/certificadoestrato, Revisión de estratificación socioeconómica en primera instancia http://planeacion.cali.gov.co/saul/estratificacion/crearSolicitud/codigotiposolicitud/revisionestrato, Contribución por valorización, http://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/48635/consulta_factura_de_predial/, http://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/102005/pago_en_linea_factura_de_impuesto_predial_y_valorizacion_y_megaobras/, Certificado de paz y salvo predial y de valorización http://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/54010/certificado_de_paz_y_salvo_de_impuesto_predial/, implementando un esquema de atención al usuario que contempla responsables, canales virtuales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.</p> <p>De igual manera dispone del Plan de Racionalización 2017, donde están clasificados los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios, con base en la caracterización de sus</p>		



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Lo anterior mencionado, se verificó por medio de los siguientes documentos: Acta No. 4137 de fecha 05/jun/2017, Objetivo: Justificar la creación de los subprocesos Gestión de Trámites y Servicios, Servicio al Ciudadano y Rendición de Cuentas en el proceso estratégico de Planeación Institucional y su relación con las funciones de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental de acuerdo al Decreto Extraordinario 516 de septiembre de 2016, Acta No. 4137.030, 16/ago/2017, Objetivo: Revisar la propuesta definida para la Estrategia de Difusión de Trámites y servicios articulación con otros temas, Acta No. 4137.030 29/ago/2017, Objetivo: Realizar cuarta reunión del Grupo Antitrámites según numeral 2.9 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Acta No. 4137.030.3.33.033 15/sep/2017, Objetivo: Realizar análisis de los resultados obtenidos sobre satisfacción y caracterización de usuarios, ciudadanos y partes interesadas o grupos de interés para los ejercicios de racionalización de trámites, página 9. " conclusiones sobre la caracterización, Circular No. 201741370300005524 de fecha 23/ago/2017, Asunto: Lineamientos respecto a la racionalización de trámites y servicios, Circular No. 201741370300005274 del 23/ago/2017, Asunto: Lineamientos respecto a la implementación de la Estrategia Antitrámites y Políticas de Racionalización de Trámites y Servicios, Proyecto denominado "Asistencia Técnica en la Implementación de la Estrategia Anti trámites en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali BP 22046090 y Matriz de Priorización de Tramites y Servicios MEDE01.05.08.18.P02.F01, versión 1, fecha de entrada en vigencia 06/jun/2017.

Así mismo, frente a la OM 16 del Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19, en su única acción, "Revisar los resultados de la caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés para los ejercicios de racionalización de trámites y servicios", se evidenció el cumplimiento quedando cerrada y efectiva.

Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Trámites y Servicios en línea/ Trámites y servicios en línea/ Guía para la inscripción y racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y manual del usuario, SUIT - Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)/Guía para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación - PNSC. Política Eficiencia Administrativa / 2.5.3 Eficiencia Administrativa y cero papel/ Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

10.

La entidad referente al criterio evaluado Seguimiento y Evaluación a la Estrategia de TI, para la OM 20 del plan de mejoramiento de la auditoría No. 19, en su única acción, "Generar acciones con base en los resultados del tablero de control de Gobierno en Línea, que se encuentren por debajo del índice de cumplimiento establecido por la estrategia" evidenció que cuentan con un archivo denominado Estructura Manual4 + Plan de Trabajo 2, que conforma el Tablero de Control para la Estrategia de TI, manifiesta el auditado que el archivo fue construido con los resultados de la evaluación de MINTIC y el Manual de Gobierno en Línea.

Se observaron las siguientes actas: acta sin número de fecha 22/feb/2017, objetivo: Establecer el cronograma de trabajo para el diligenciamiento de los formularios exigidos por MINTIC, el cuadro de mando, la construcción del plan de trabajo GEL 2017 y seguimiento al Plan de Mejoramiento Aud. No. 38 de la implementación de la estrategia GEL, Acta sin número de fecha 06/abr/2017, Objetivo: Establecer la metodología para abordar los 4 componentes en sus logros y falencias para continuar con la generación del plan de trabajo GEL 2017, Acta sin número de fecha 09/jun/2017, con objetivo: Realizar acciones de mejoramiento para el componente TIC para Servicios, donde se revisa el tablero de control para determinar las acciones de mejora en el componente de TIC para servicios en conjunto con el subdirector de trámites y servicios y el director del Departamento

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	Administrativo de Tecnologías de la Información y la Telecomunicaciones, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.			
	Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / TIC para la Gestión/ Logro Estrategia de TI / Seguimiento y Evaluación de la Estrategia de TI.			
11.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Esquema de Gobierno de TI, se pudo evidenciar para la acción suscrita de la OM 21 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, <i>"Articular y generar los lineamientos relacionados con los proyectos de tecnologías de la información para su compatibilidad e interoperabilidad en conjunto con el departamento de contratación, el departamento administrativo de planeación y el departamento de hacienda municipal"</i>, lo siguiente:</p> <p>CIRCULAR No. 4134.010.22.2.1020.000448 del 31/may/2017, Asunto: LINEAMIENTOS PARA ASEGURAR QUE TODOS LOS PROYECTOS RELACIONADOS CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES QUE SE DESARROLLEN EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI, SEAN COMPATIBLES, INTEROPERABLES E INTEGRABLES CON LOS SISTEMAS EXISTENTES Y SE PUEDA VERIFICAR SU CUMPLIMIENTO. Ver link:</p> <p>http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/CIRCULAR%20LINEAMIENTOS%20PROY%20TECNOLOGIAS%20DE%20LA%20INF%202017.PDF, evidenciándose su cumplimiento, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Gobierno de TI/ Esquema de Gobierno de TI/G.GOB.01 Guía del Dominio de Gobierno de TI.</p>			
12.	<p>La Entidad referente al criterio evaluado Gestión Integral de Proyecto de TI, evidenció documento denominado Diseño del Proceso de Gestión de Proyectos; como metodología utilizada para la Gestión de Proyectos de TI con base en las buenas prácticas, se observaron las siguientes Actas sin TRD: 11/jul/2017, Objetivo: Definir necesidades y la documentación que debe incluirse para el modelamiento del procedimiento de prototipado, 10/ago/2017, Objetivo: Diseñar el proceso de gestión del cambio para gestión de proyectos, 11/sep/2017, Objetivo: Reunión elaboración del procedimiento de investigación y Prototipado, 14/sep/2017, Objetivo: Socializar el flujo del procedimiento del equipo de tendencias y definir las fuentes necesarias para el proceso de prototipado.</p> <p>Se observa archivo denominado Proceso de Gestión de Investigación, Prototipado & Proyectos SDID - DATIC, el cual comprende la investigación de prototipar, implementar y gestionar el cambio del proyecto para generar valor al cumplimiento de las Funciones del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Así mismo, frente a la OM 22 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19 para su única acción, <i>"Articular y generar los lineamientos relacionados con los proyectos de tecnologías de la información para su compatibilidad e interoperabilidad en conjunto con el departamento de contratación, el departamento administrativo de planeación y el departamento de hacienda municipal"</i>, evidenció CIRCULAR No. 4134.010.22.2.1020.000448 del 31/may/2017, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Gobierno de TI/ Gestión Integral de Proyectos de TI/ G.GOB.01 Guía del Dominio de Gobierno de TI.</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

13.

En la entidad referente al criterio evaluado Gestión de la Operación de TI, para la acción suscrita de la OM 23 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, "*Generar indicadores que puedan medir el alcance del proceso de administración de TIC*", se evidenció lo siguiente:

Oficio No. 201741340200004714 del 10/jul/2017 por parte del Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones con asunto: Solicitud de validación Procedimiento e Indicadores del Proceso Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; donde se solicita la modificación del procedimiento Implementación de Sistemas de Información MAGT04.04.18.P03, la elaboración del formato solicitud de concepto de viabilidad MAGT04.04.18.P03.F03, la eliminación del indicador (Días promedio de solución a los requerimientos realizados a través de la mesa de servicio) y la validación de los Indicadores que permitan medir la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de los tickets de la mesa de servicios del Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Igualmente se identificó oficio No. 201741370200003784 del 31/07/2017 asunto: Respuesta de validación por parte de Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, el cual cuenta con el F07, fecha de vigencia 05/ene/2017, asunto: Definir indicadores que permita medir la eficiencia, eficacia y efectividad en la atención de los tickets de la mesa de servicio del DATIC.

Se observó archivo FICHA TECNICA DE INDICADORES SEGUIMIENTO MEDE01.03.16.P02.F07 versión 1, fecha entrada en vigencia 31/dic/2016, se efectuó la revisión para el mes de Agosto, identificándose la medición del porcentaje de tickets atendidos oportunamente en los módulos de la mesa de servicios, igualmente la productividad en la atención de tickets radicados en los módulos de la mesa de servicios, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.

Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Gobierno de TI/ Gestión de la Operación de TI/ G.GOB.01 Guía del Dominio de Gobierno de TI.

14.

La entidad referente al criterio evaluado Diseño de los Componentes de Información, evidenció Catálogo de Objetos Geográfico que permite determinar la estructura con la cual se organizan los tipos de objetos geográficos, sus definiciones y características (atributos, relaciones y operaciones); su implementación permite a productores y usuarios de información geográfica integrar, homologar, crear, revisar, actualizar y comprender fácilmente los distintos conjuntos de datos geográficos de los que se dispone.

En ese contexto, la IDESC ha venido apoyando a los diferentes organismos y entidades en la construcción e implementación de sus propios catálogos, con el fin de que estos sirvan de apoyo para las diferentes actividades relacionadas con información geográfica. Para la construcción de los Catálogos, se ha tomado como referencia la Norma Técnica Colombiana - NTC 5661 "Metodología para la Catalogación de Objetos Geográficos" del ICONTEC, además de experiencias de otras IDES como la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE) y la Infraestructura de Datos Espaciales del Distrito Capital (IDECA).

En el portal Web del Departamento Administrativo de Planeación Municipal se encuentran disponibles los siguientes Catálogos:

1. Catálogo de Objetos Geográficos de MetroCali S.A.
2. Catálogo de Objetos Geográficos de la IDESC.
3. Catálogo de Objetos Geográficos de la Secretaría de Infraestructura.

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>Así mismo para la OM 24 del plan de mejoramiento de la Auditoría No. 19 en su única acción, <i>"Documentar y validar un subproceso de Diseño, Producción, Análisis y Difusión de información estadística"</i>, evidenció oficio número 201741370200001854, fecha 16/may/2017, asunto: Validación del Subproceso Diseño, Producción, Análisis y divulgación de la Información Estadística y el MEDE01.07.02.18.P01.F11 del subproceso de Diseño, Producción, Análisis y Difusión de información, oficio No 201741370200001144 del 28/mar/2017, asunto: Validación del subproceso Infraestructura de Datos Espaciales de Santiago de Cali – IDESC, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Información/ Diseño de los Componentes de Información/ G.SIS:01 Guía del dominio de sistemas de información/G.SIS.04 Guía de Usabilidad/NTC 5854 de Accesibilidad/ G.INF.07 Guía para la apertura de datos/Marco de Interoperabilidad.</p>			
15.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Planeación y Gestión de los Sistemas de Información, para las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la auditoría No. 19, evidenció lo siguiente:</p> <p>En la OM 26.1 <i>"Realizar mesa de trabajo para solicitar acta de cesión de derechos patrimoniales y de autor al contratista"</i>: Acta No. 4162.0.1.015 de fecha 20/jun/2017, con objetivo: Acta de cesión de derechos de autor sobre la App "MAS DEPORTE" y Documento denominado CESION DE DERECHOS, "Apoyo al día del deportista y calendario deportivo de Santiago de Cali con B.P. 05-043650 en la vigencia fiscal 2016" en calidad de contratista y como titulares de los derechos patrimoniales, de autor y morales del software denominado APP "MAS RECREACIÓN", desarrollada por el objeto contractual del Convenio de Asociación No. 4162.0.26.1.722 de 2016, manifestamos ceder los derechos patrimoniales, de autor y morales y desarrollo digital, transfiriéndolos sin limitación alguna de uso y territorio de la APP.</p> <p>Para la OM 26.2 <i>"Socializar los lineamientos en la contratación de software referente a los derechos de autor a los líderes y equipo de contratación"</i>: Circular No. 201741620100028924 de fecha 05/sep/2017, asunto: Lineamientos respecto a la contratación de productos informáticos y correo electrónico del día 17/oct/2017 enviado a los dos subsecretarios mauricio.rivas.nie@cali.gov.co y andres.cervino@cali.gov.co, jefe de unidad de apoyo a la gestión francisco.sandoval@cali.gov.co, adjunto documento denominado ESPECIFICACIONES TECNICAS DESARROLLO DE SOFTWARE PARA LA ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI 2014, quedando cerradas, vencidas en su plazo de ejecución y siendo efectivas.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Sistemas de Información/ Planeación y gestión de los Sistemas de Información/Guía del dominio de servicios tecnológicos/Guía RAEE - Lineamientos Técnicos para el Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Eléctricos y Electrónicos.</p>			
16.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Ciclo de Vida de los Sistemas de Información, para la OM 28 del plan de mejoramiento de la auditoría No. 19, en su única acción, <i>"Promocionar la Guía de Lineamientos para la implementación de sistemas de información por los diferentes canales de comunicación"</i>, evidenció Acta sin TRD fecha del 23/jun/2017 con objetivo: Realizar el comité Tecnológico Operativo - CTO - Decreto 0485 de 2015, Acta sin TRD con fecha del 22/feb/2017 con objetivo: Realizar CTO Decreto 0148 de 2016 para presentar los Directivos de DATIC y tocar temas de alineación con cada uno de los organismos de la Entidad, Acta sin TRD con fecha del 09/may/2017 con objetivo: Realizar Comité Tecnológico Operativo - CTO Decreto 0485 de 2015.</p> <p>En las reuniones citadas, se trataron temas de seguimiento de aplicación de lineamientos emitidos</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

por el Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, con respecto a derechos de autor, levantamiento de inventario a reportar y la capacitación de ITSM - SAP para la implementación de una nueva mesa de servicios, al igual que el manejo del antivirus, capacitaciones al GSUIT y Directorio Activo, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.

Cumpliendo Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Sistemas de Información/ Ciclo de Vida de los Sistemas de Información/G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información.

17.

En la entidad referente al criterio evaluado Soporte de los Sistemas de Información, se pudo evidenciar para las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, lo siguiente:

Para la OM29.1 *"Implementar una única mesa de servicios el cual es el unico medio de recepción de todas las solicitudes de la entidad"*, se evidenció oficio No. 201741340200002424 del 16/may/2017 con asunto: implementación de nueva mesa de servicios, mediante circular No. 4134.020.22.2.10120.000242, la plataforma Solución Manager - SOLMAN, será el único canal valido para reportar y atender los incidentes que se presentaran en las diferentes aplicaciones o herramientas de software o hardware de la Administración Municipal.

Igualmente, se observó por parte de los organismos, la implementación de la mesa de servicios SOLMAN, para el reporte de requerimiento para el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En la OM29.2 *"Generación de reportes a través de la mesa de servicios para la gestión de problemas"*, se evidenció archivo en Excel con el nombre de CATEGORIZACIÓN INCIDENTES, información que es arrojada por la plataforma de SOLMAN, que permite filtrar la información y los requerimientos que se almacena en la misma, identificándose los siguientes campos: Soporte técnico, desarchivar Orfeo, y acompañamiento a jornadas móviles, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.

Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Sistemas de Información/Soporte de los Sistemas de Información/G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información.

18.

En la entidad referente al criterio evaluado Planeación y Gestión de los Servicios Tecnológicos, para la OM 31 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, en su única acción, *"Elaborar oficio mediante el cual se traslada al Departamento Administrativo de Contratación Pública la acción de mejora por ser de su competencia"*, evidenció Oficio No. 201741620100028434 de fecha 30/ago/2017, Asunto: Traslado Oportunidad de Mejora correspondiente al Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19 de Seguimiento de las Auditorías No. 38 de evaluación a la estrategia de gobierno en línea vigencia 2016.

Para la fase 1 *"Ejecutar Fase 1 Evaluación del estado actual del Sistema de Gestión. Situación actual vs. Criterios definidos"*:

a) Acta 4134.010.14.12.07 fecha de 07/mar/2017 con objetivo: Realizar mesa de trabajo para la implementación del SGS, en el contenido de la misma, se sugiere que las fases por las cuales trabajarán en la implementación de los sistemas de gestión estarán integradas con los estándares

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
<p>ISO 20000 y 27001.</p> <p>b) Acta 4134.010.14.12.10 fecha 16/mar/2017 con objetivo: Realizar mesa de trabajo para la implementación del SGS, en el contenido de la misma, se trata sobre la homologación de criterios para la evaluación del GAP análisis integrando las dos normas; en el contenido del acta proponen hacer una reevaluación del Diagnóstico realizado según el referente NTC ISO 20000 - 1 y articulado a Sistemas de Gestión y control integrados.</p> <p>c) Acta 4134.010.14.12.024 con fecha del 08/jun/2017 con objetivo: Presentar propuesta de mapa del proceso de apoyo " Administración de las Tecnologías de la información y las comunicaciones", bajo el enfoque de sistemas de Gestión de Servicios y Seguridad de la información, acta 4134.010.14.12.048 con fecha 10/oct/2017 con objetivo: Realizar mesa de trabajo para revisar proceso en el desarrollo del dominio de control de acceso en seguridad informática.</p> <p>d) Acta 4134.010.14.12.050 fecha 25/oct/2017 con objetivo: Establecer mesa de trabajo para iniciar con la documentación del subproceso nuevo Gestión de Servicios TI - procedimiento Gestión de Niveles de Servicios y acta 4134.010.14.12.055 con fecha 01/nov/2017 con objetivo: Realizar Seguimiento a las acciones establecidas en los múltiples planes de mejoramiento correspondiente a contraloría.</p> <p>Igualmente se evidenció presentación en Power Point bajo el nombre de " Plan Estratégico de tecnologías de la información 2017", que se encuentra en el siguiente link: https://docs.google.com/presentation/d/1r17cieLmC5aKH8o_RX1q8kwprlZCjo-2AljRZBa3IOI/edit?ts=5a0483eb#slide=id.p22., donde se ilustra que la administración central del municipio de Santiago de Cali, se compromete a brindar una gestión de servicios alineado con la arquitectura de servicios, el modelo operativo de la entidad y la competencia del personal.</p> <p>Se observó que dentro de la reevaluación del GAP, tiene asignado la relación de los procesos de la entidad con el subproceso Gestión de Sistemas de Información, los cuales son: Planeación Institucional , Administración de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Adquisición de Bienes Obras y Servicios y la Administración de Bienes muebles, inmuebles y automotores, se observa la alineación con el PHVA, identificar los requisitos para el diseño y transición de servicios, evaluar la capacidad para cumplir con los requisitos y planificar la retirada y disposición final de los servicios, para este componente se observó el diseño y transición de servicios nuevos y modificados, se cuenta con los servicios de Gestión de la provisión del servicio, la administración de la operación, los procesos de control.</p> <p>Para la Fase II "<i>Ejecutar Fase 2 para la implementación de los sistemas de gestión de servicios</i>": Se evidenció las siguientes Actas No. 4134.010.14.12.016 fecha 03/mar/2017 objetivo: Definir responsables y aspectos relacionados con el procedimiento Soporte Tecnológico, Acta No. 4134.010.14.12.027 fecha 15/jun/2017 objetivo: Realizar mesa de trabajo establecer lineamientos para el proceso de talento humano en la entidad, según el referente de la norma ISO27001 de seguridad de la información, anexo A literal 7.2 y 7.2.1, Acta No. 4134.010.14.12.032 fecha 06/jul/2017 objetivo: Aprobar los formatos y los procedimientos implementación de sistemas de información, por la Dirección DATIC y Acta No. 4134.010.14.12.046 fecha 11/oct/2017 objetivo: Realizar mesa de trabajo para iniciar con la documentación del procedimiento Gestión de Acceso de Usuarios – Control de Acceso, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Sistemas de Información/ Planeación y Gestión de los Servicios Tecnológicos/G.ST.01 Guía</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

	del dominio de servicios tecnológicos Guía RAEE - Lineamientos Técnicos para el Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.
19.	<p>En la entidad referente al criterio evaluado Soporte de Servicios Tecnológicos, para la OM 33 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, en su única acción, "Realizar proceso de contratación para la adquisición del aire acondicionado", evidenció Acta de Inicio Contrato 4134.010.26.1.090 del 23/ago/2017, Fecha del contrato 23/ago/2017, Contratista, CC Aires S.A.S. Objeto: Compra, Instalación y puesta en funcionamiento de tres aires acondicionados a todo costo, para suplir las necesidades del Centro de Datos de Rentas, y de las oficinas del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Municipio de Santiago de Cali, documento suscrito por Representante Legal de CC Aires S.A.S Nit:900164891-4 y Subdirector de tecnología Digital Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Se verificó la instalación de los dos aires acondicionados, que se encuentran ubicados en sistemas de Hacienda, marca CIAC aire acondicionado, bajo la misma referencia número del modelo: CB41A-060-M3N1C, con una capacidad de 55000 Btu/h, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Servicios Tecnológicos/ Soporte de Servicios Tecnológicos/G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos.</p>
20.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Gestión de la Calidad y Seguridad de Servicios Tecnológicos, se pudo evidenciar para las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, lo siguiente:</p> <p>Para la OM 34.1 "Actualizar las políticas de seguridad fortaleciendo los mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la Calidad de los Servicios Tecnológicos en la Entidad", oficio No. 201741340200004704 fecha 10/jul/2017 asunto: Solicitud de Validación de Política de Seguridad de la Información, mediante oficio No. 201741370200004694 fecha 14/09/2017 asunto: Validación de Política de Seguridad de la Información. y F07 fecha de entrada en vigencia: 05/ene/2017, asunto: Establecer parámetros que permitan la administración del control efectivo de la información en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.</p> <p>En la OM 34.2 "Divulgar políticas de seguridad establecidas en la entidad", Acta No. 4134.010.1.10.11 con fecha del 03/nov/2017 asunto: realizar Comité técnico operativo - CTO Decreto 0485 de 2015, donde se divulgo la política, observándose su publicación en los siguientes link: http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/1344/politicas_seguridad_de_la_informacin/ y la en la intranet se puede verificar en el siguiente link: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/cumplir-la-pol%C3%ADtica-de-seguridad-de-la-informaci%C3%B3n-deber-de-todos, quedando cerradas, vencidas en su plazo de ejecución y siendo efectivas.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Servicios Tecnológicos/Gestión de la Calidad y Seguridad de Servicios Tecnológico.</p>
21.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Estrategia para el uso y apropiación de TI, evidenció que la entidad establece e implementa la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo a la caracterización de usuarios internos, mediante la realización de capacitaciones a la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, sobre las herramientas de Google Suit, para la inclusión de temas tales como Drive, Calendar y Gmail.</p>



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN 2

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 30/mar/2015

Igualmente automatizan el manejo de encuestas a través de FORMS, lo que ha permitido generar una cultura de manejo y apropiación, para mejorar la comunicación a través de los diferentes servicios de Google.

Por lo anterior se verifico el cumplimiento de las acciones de mejoramiento suscritas 01 "Incluir dentro del plan de medios de la entidad, la socialización de las aplicaciones" y 02 "FASE 1, a) y b)" para la OM 35 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, quedando cerradas, vencidas en su plazo de ejecución y efectivas.

Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Uso y Apropiación/ Estrategia para el uso y apropiación de TI/Guía Caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación - PNSC/G.UA.01 Guía del dominio uso y apropiación.

22.

En la entidad referente al criterio evaluado Gestión del cambio de TI, para la OM 36 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, en su única acción "Generar un documento técnico que contenga la estrategia de uso y apropiación", evidenció Acta sin número de fecha 31/jul/2017, Objetivo: Aprobar el documento técnico de la estrategia de uso y aprobación elaborado por equipo de Gestión del Cambio, Desarrollo: "Por lo tanto el Subdirector de Innovación Digital Esteban Oliveros revisó y aprobó el documento técnico de Estrategia de uso y apropiación de TIC", adjunto archivo denominado Gestión del cambio de TI, el cual ha sido integrado con la estrategia G SUITE, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y siendo efectiva.

Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Uso y Apropiación/Gestión del cambio de TI/G.UA.01 Guía del dominio de uso y apropiación.

23.

La entidad referente al criterio evaluado Diagnostico de Seguridad y Privacidad, evidencio Acta sin TRD 21/feb/2017 con objetivo: Divulgar avances realizados para la implementación del Sistema de Seguridad de la Información en la entidad y el diagnostico para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la información, el cual esta basado en el referente ISO 20000 y 27001.

Dado lo anterior se realizaron mesas de trabajo para la revaluación del Diagnostico de Seguridad y Privacidad, verificándose en los siguientes documentos, acta sin TRD fecha del 07/mar/2017 con objetivo: Realizar mesa de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad; donde el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, hacen un paralelo con las dos normas ISO para articularlas, evitando así duplicidad de requisitos que son transversales al Organismo, Acta sin TRD fecha 16/mar/2017, Objetivo: Realizar mesa de trabajo para la implementación SGS que consiste en la homologación de criterios para la revaluación GAP análisis integrando las dos normas, Acta sin TRD fecha 11/04/2017, Objetivo: Revisar y proponer nueva estructura PETI considerando ajustes en relación a los requisitos de la Seguridad de la Información.

Acta sin TRD 07/jun/2017, Objetivo: Realizar mesa de trabajo para establecer los lineamientos del procedimiento de gestión de riesgos de seguridad informática basados en el referente ISO 31000; seguidamente realizan la propuesta de los subprocesos y procedimientos que se deben desarrollar en la Subdirección de Tecnología de la Información con el fin de garantizar la implementación del Sistema de Seguridad de la Información.

Para la revisión y actualización de la Política de Seguridad de la Información, se observó las siguientes mesas de trabajo: Actas sin TRD de fecha 09/ feb/2017, Objetivo: Revisar metodología

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>para construcción de Política de Seguridad de la Información, Acta sin TRD, 13/feb/2017, Objetivo: Revisar Política de Seguridad desarrollada. Presentación de Procedimientos de Seguridad y mediante el Oficio No. 2017413770200004694 del 13/sep/2017 fue validada la Política de Seguridad de la Información.</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC Seguridad y Privacidad de la Información/ Logro Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información/ Diagnóstico de Seguridad y Privacidad/M.SPI Modelo de Seguridad y privacidad de la información para GEL - Anexo No. 2,3,4 y 6/NTC - ISO - IEC 27001:2013.</p>		
24.	<p>La Entidad referente al criterio evaluado Gestión de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, evidenció que cuenta con la implementación del Directorio Activo, en cuanto se refiere en la aplicación de controles establecidos para la seguridad informática en todos los Organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.</p> <p>La entidad ha estado realizando capacitaciones para fortalecer la cultura de seguridad de la información, en los temas como el manejo del correo institucional, antivirus, manejo y mantenimiento de claves y contraseñas, el ingreso y manejo de la red, entre otros.</p> <p>En cuanto se refiere a los Activos de Información este criterio fue evaluado en la Auditoría No. 53 de Evaluación a la implementación de la Ley No. 1712 de 2014 de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional. De igual manera se evidenció que la Entidad se encuentra en el ejercicio de levantar la identificación de activos de información, por cada uno de los Organismos, con el fin de tener una base para la identificación de los controles a implementar, para minimizar posibles riesgos inherentes al proceso.</p> <p>Así mismo, frente a la OM 39 del plan de mejoramiento de la auditoría No. 19, evidenció lo siguiente:</p> <p>Acción 01 "<i>Solicitar acompañamiento a Sistemas Integrados de Gestión de la Entidad</i>", Acta sin TRD fecha 09/feb/2017 con asunto: Revisar metodología para construcción de política de seguridad de la información, conto con el apoyo de la contratista Teresa Cancelado, quien dio la asesoría y acompañamiento desde el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, para la construcción de Política de Seguridad de la Información.</p> <p>Acción 02 "<i>Aplicar y documentar el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) al Plan de trabajo SGSI 2016.</i>", Presentación en Power Point denominada Proceso Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación04092017.pptx, diapositiva No. 18, donde se observa la incorporación del ciclo PHVA para el criterio de Gestión de Sistemas de Información; basado en dominio Sistemas de Información G.GEN.01 Generalidades del Marco de Referencia AE para la Gestión de TI, quedando cerradas, vencidas en su plazo de ejecución y siendo efectivas</p> <p>Cumpliendo con Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC Seguridad y Privacidad de la Información/ Logro Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información/ Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información/M.SPI Modelo de Seguridad y privacidad de la información para GEL - Anexo No. 6,7,10,11,12,13,14,15 y 16/NTC - ISO - IEC 27001:2013.</p>		
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
1.	No Aplica		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

NO CONFORMIDADES

1.	<p>La Entidad referente al criterio Revisión del Portal Web (Publicación mínima a publicar en cada instancia, Información general; Datos de contacto; Normatividad; Planeación, Gestión y Control, Contratación; Enlace al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP); Información de interés; Estudios, investigaciones y otras publicaciones; Convocatorias y Anexo 1), evidenció que a través del portal www.cali.gov.co, publica la información requerida y constantemente actualiza sus publicaciones.</p> <p>Sin embargo, los Organismos Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, Secretaría de Deporte y la Recreación, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Secretaría de Educación Municipal, Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima, Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad, no cumplen a cabalidad con los lineamientos impartidos a través de la Política Editorial versión 4.</p> <p>En cuanto se refiere a tener disponible la Dirección del Correo electrónico para notificaciones judiciales en el portal Web, se verificó la publicación en la Sección de Transparencia, Atención a la Ciudadanía, en el pie de página principal, cumpliendo con lo establecido y exigido en la Política Editorial y Actualización de Contenidos del Portal Versión 4.</p> <p>Por otro lado, se evidenció que el correo de notificaciones judiciales no cuenta con el acuse de recibido al remitente de forma automática.</p> <p>Así mismo estas No Conformidades, NC 01, NC 03, NC 04, NC 05, NC 08 y NC 09, en su única acción y NC 06 acción 01 y 02, suscritas en el plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19 de 2017, quedaron cerradas, vencidas en su plazo de ejecución y siendo efectivas.</p> <p>Para la OM 02 acción 01 "<i>Reiterar lineamientos de publicación y seguimiento a los Administradores de instancia</i>", se evidenciaron actas por cada uno de los Organismos donde quedaron registrados los lineamientos de publicación impartidos por la Oficina de Comunicaciones para los administradores de instancia, lo anterior se observo en Acta No. 4112.060.1.0.42 del 03/may/2017, Objetivo: Realizar revisión a la Instancia Movilidad.</p> <p>Para la acción 02 "<i>Realizar monitoreo trimestral a las publicaciones realizadas</i>", Acta No. 4112.060.1.0.107 del 05/jul/2017, Objetivo: Presentar informe acerca del seguimiento a la Política Editorial, segunda revisión 2017; quedando cerradas, vencidas en su plazo de ejecución pero no fueron efectivas, teniendo en cuenta que se continua evidenciando debilidad por parte de los Administradores de Instancia para la aplicación y ejecución de los lineamientos impartidos por parte de la Oficina de Comunicaciones.</p> <p>Incumpliendo lo establecido en POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL www.cali.gov.co/7. DE LA PRESENTACIÓN DEL SITIO WEB. Incurriendo en el riesgo de no cumplir con los lineamientos de publicación y presentación del sitio WEB.</p>
2.	<p>La Entidad referente al criterio evaluado Innovación Abierta, evidenció que ha identificado los problemas o retos a resolver de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés por medio de las herramientas tecnológicas que tiene habilitadas tales como: APP SIBICA, Plataforma Sistema de Registro de Proveedores, Puntos Vive Digital, Un prototipo en versión digital Promo CHAT Plan Jarillón, redes sociales del DAGMA (Facebook dagmacali, Twitter dagma oficial, Instagram dagmaoficial), Sistema ALAT (Apoyo logístico para atención de accidentes de Tránsito) a través</p>



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

de las cuales atiende y da solución a los problemas de la Comunidad.

Así mismo, se observó que la Entidad se encuentran trabajando en el Proyecto BP25047204 denominado "Implementación de soluciones TIC al servicio de los habitantes del Municipio de Santiago de Cali, Ecosistema de Innovación Digital", lo anterior mencionado se observo a través de los siguientes documentos: Acta Sin TRD de fecha 20/jun/2017, Objetivo: Definir la Caracterización del Ecosistema de Innovación Digital, Acta sin TRD de fecha 18/jul/2017, Objetivo: Sustentar al Director del DATIC el proyecto de Ecosistema de Innovación Digital, Acta sin TRD de fecha 08/ago/2017, Objetivo: Revisar documento de Estudios Previos proyecto Soluciones TIC, Acta sin TRD, 01/sep/2017, Objetivo: Revisar pendientes y preparar próxima reunión de seguimiento del convenio con la Universidad del Valle, con la finalidad de conocer y resolver los problemas de la comunidad a través de un espacio de interacción por medio de Herramientas Tecnológicas.

No se evidenció el cumplimiento de las acciones de mejoramiento suscritas para la OM 05 acción 01 "Revisar la continuidad de la herramienta con el operador de acuerdo con las nuevas directrices del Municipio frente al manejo de App" y acción 02 "La App definida por la administración municipal será divulgada con los diferentes usuarios" del Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19, por parte de la Secretaría de Movilidad, quedando vigentes en su plazo de ejecución.

Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Gobierno Abierto/ Logro Colaboración/ Innovación abierta.

Incurriendo en el riesgo de dificultar la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

3.

La Entidad frente al criterio evaluado Toma de Decisiones, evidenció que el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, efectúa análisis a través de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del usuario por el canal virtual, generando planes de mejoramiento e informes de evaluación, para la toma de decisiones y mejora del servicio.

A través de las redes sociales de los Organismos tales como: El Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, Facebook dagmacali, Twitter dagma oficial, Instagram dagmaoficial, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales Facebook: Uaespmcali, Intagram: Uaespm_cali, Twitter: Uaespm_cali y la Secretaría de Salud Pública, Facebook Defensoría del Paciente Cali, la línea de atención al usuario (5554545) de atención 24 horas a la comunidad recopila la información recibida de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés e informa el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas por los mismo canales mencionados.

Se observó en la página <http://www.cali.gov.co/foros/>, la publicación de "La Mujer en la Sociedad", la cual se encuentra a disposición del usuario, pero no existe una interacción activa y oportuna por parte de la Entidad para resolver dudas o inquietudes de los ciudadanos.

No se evidenció el cumplimiento de la acción de mejoramiento suscrita de la OM 08 "Establecer lineamientos para la administración de los espacios de participación" del Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19.

Incumpliendo lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Gobierno Abierto/ Logro Participación/ Toma de decisiones.

Incurriendo en el riesgo de excluir a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
4.	<p>La Entidad referente al criterio evaluado Caracterización de Usuarios, evidenció Formato denominado Caracterización del Usuario MAGT04.05.18.P01.F04, fecha de entrada en vigencia 15/dic/2016, el cual es diligenciado por los usuarios que acuden de manera presencial a la Oficina de Atención al Usuario y/o ventanillas de los Organismo tales como: Secretaría del Deporte y la Recreación, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Movilidad, Secretaria de Vivienda Social y Hábitat, Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, DAGMA, Secretaría de Seguridad y Justicia.</p> <p>No se evidenció que se realice la Caracterización de Usuarios en los canales electrónicos que tiene habilitado la Entidad.</p> <p>No se observó en la Ventanilla del Departamento Administrativo de Contratación Pública que se este realizando la caracterización de los Proveedores, así mismo se evidenció que la caracterización de usuarios en el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno comenzó a implementarse a partir del mes de agosto 2017.</p> <p>De igual manera la líder de Atención al Usuario manifiesto, que la Plataforma del Caracterizador presenta inconsistencias en su funcionamiento, las cuales han sido informadas a través del correo electrónico de fecha 27/jun/2017, enviado a lina.romero@cali.gov.co, observándose que a la fecha de la Auditoría no habían sido gestionadas.</p> <p>Incumpliendo lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Servicios Centrados en el Usuario/ Caracterización de usuarios/ Guía para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés - Departamento Nacional PNSC. 2.1. Requisitos Generales/Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no conocer de manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>No diseñar estrategias e intervenciones que respondan realmente a las necesidades de dichos ciudadanos y grupos, para una efectiva implementación de cada una de las políticas de Desarrollo Administrativo.</p>			
5.	<p>La Entidad frente al criterio evaluado Accesibilidad, evidenció en el Portal WEB www.cali.gov.co que cumple con lo exigido por la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 en los niveles A y AA, incorporando las directrices de accesibilidad, permitiendo su visualización en cualquier navegador sin perder sus propiedades, incluyendo equipos móviles.</p> <p>Se evidenció que la Entidad cuenta con el documento denominado Guía de Accesibilidad WEB, el cual fue divulgado, Acta sin número del 09/ago/2017, Objetivo: Realizar Comité Técnico Operativo CTO Decreto 0485 de 2015, Desarrollo: ítem 9. página 3 presentan al CTO los lineamientos de accesibilidad establecidos por TIC. Acta firmada con dos listados de asistencia por 38 participantes.</p> <p>Sin embargo, en la Instancia http://www.cali.gov.co/dagma/, se evidenciaron enlaces rotos al momento de realizar las consultas, dificultando el acceso a la información. Para la Instancia http://www.cali.gov.co/planeacion/, se identificó que los videos no cumplen con el lineamiento de la guía de accesibilidad, con respecto a las características sensoriales de proveer audio descripción, es decir reproducir el audio independientemente del video como ayuda para describir lo que sucede en el contenido.</p> <p>La Secretaria de Cultura, cuenta con un micrositio que corresponde a la Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima http://www.estudiostakeshima.gov.co, el cual no cumple</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

con los lineamientos de la guía de accesibilidad.

Así mismo, frente a la OM 09 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19 para su única acción, "Actualizar y socializar los lineamientos de accesibilidad WEB de acuerdo a la norma y los recursos (limitados) con los que cuenta la entidad", se observo documento denominado LINEAMIENTOS DE ACCESIBILIDAD WEB, el cual fue divulgado, Acta sin número del 09/ago/2017, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y sin efectividad.

Incumpliendo lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Servicios Centrados en el Usuario/ Accesibilidad/Norma Técnica Colombiana NTC 5854. Accesibilidad a páginas WEB.

Política Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano 2.3.3-Participación ciudadana en la Gestión /Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Incurriendo en el riesgo de limitar el acceso a los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.

6. La Entidad referente al criterio evaluado Usabilidad, evidenció en el Portal WEB www.cali.gov.co, cuenta con una estructura que le permite al usuario desplazarse por la pagina Web, la navegación es consistente, los URL se identificaron que se encontraban limpias, proporcionando a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés una mejor experiencia al momento de realizar la navegación y consulta en la pagina Web.

Cuenta con el documento denominado Guía de Usabilidad WEB, el cual fue divulgado, Acta sin número del 09/ago/2017, Objetivo: Realizar Comité Técnico Operativo CTO Decreto 0485 de 2015.

Sin embargo, en las siguientes instancias: <http://www.cali.gov.co/educacion/>, <http://www.cali.gov.co/planeacion/>, <http://www.cali.gov.co/participacion/>, <http://www.cali.gov.co/deporte/>, <http://www.cali.gov.co/contratacion/>, <http://www.cali.gov.co/vivienda/>, <http://www.cali.gov.co/disciplinario/>, <http://www.cali.gov.co/desarrolloeconomico/>, <http://www.cali.gov.co/dagma/>, no cumplen con los lineamientos de la Guía de Usabilidad y la Política Editorial Versión 4.

Así mismo, frente para la OM 10 del Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19, en la acción 01 "Verificar los formatos publicados en portal Web y requerir a cada organismo el cumplimiento de los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional", se observó documento en PDF denominado Informe de Análisis sobre los formularios de solicitud sin instructivo de diligenciamiento, Vigencia 2017, de fecha 31/mar/2017.

Acción 02, "Generar un informe a cada una de los organismos sobre los formularios que no cuentan con instructivos", Informe de Análisis Sobre los Formularios de Solicitud Sin Instructivo de Diligenciamiento, Vigencia 2017, Secretaría del Deporte y la Recreación, Oficio No. 201741370300008674 de fecha 20/sep/2017, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, Oficio No. 201741370300008684 de fecha 20/sep/2017, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Oficio No. 201741370300008654 de fecha 20/sep/2017, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales , Oficio No. 201741370300008704 de fecha 20/sep/2017, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, Oficio No. 201741370300008644 de fecha 20/sep/2017, Secretaría de Infraestructura, Oficio No. 201741370300008634 de fecha 20/sep/2017, Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, Oficio No. 201741370300008624 de fecha 20/sep/2017, Asunto: Informe sobre formularios que no cuentan con instructivo, suscrito por el Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

	<p>Acción 03 "Realizar seguimiento y/o monitoreo periodico (cada tres (3) meses) al cumplimiento de los lineamientos impartidos" Documento en Excel denominado II. Inventario Formularios con Instructivos, en el cual esta registrado el seguimiento y monitoreo de los meses de marzo, junio y septiembre; quedando cerradas, vencidas en su plazo de ejecución y sin efectividad debido a que las Instancias mencionadas anteriormente no están dando cumplimiento a los lineamientos impartidos por parte de la Subdirección de Gestión Documental y Trámites y Servicios.</p> <p>Incumpliendo lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Servicios Centrados en el Usuario/ Usabilidad/ G.SIS.04 Guía de Usabilidad. POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL www.cali.gov.co. Política Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano 2.3.3-Participación ciudadana en la Gestión /Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Incurriendo en el riesgo de limitar el uso de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos condicionando la experiencia de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.</p>
7.	<p>La Entidad frente al criterio evaluado Promoción, evidenció a través del Portal WEB www.cali.gov.co y las redes sociales de los Organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, han implementado estrategias de promoción para los eventos que realizan y los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.</p> <p>Sin embargo, los auditados de los Organismos manifestaron que la promoción no se realiza de acuerdo con la caracterización de usuarios.</p> <p>Así mismo, frente a la OM 11 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19 para su única acción, "Formular una actividad dentro de un proyecto de inversión para la divulgación de los trámites y servicios"; la inclusión de la actividad de inversión dentro del Proyecto 22046090, llamado ASISTENCIA TÉCNICA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITES EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI, Actividad 2.2.1 Implementar estrategia de difusión de los trámites y servicios de la entidad, a través de medios audiovisuales, Oficio No. 201741370300007354 de fecha 06/sep/2017, Asunto: Solicitud de Inclusión Plan de Medios de la Alcaldía de Santiago de Cali, para ser incluidos en el plan de medios, adjunto Documento denominado Información para Publicación en Página Web y Redes Sociales Sobre la Estrategia Antitrámites, el cual contiene toda la información que se requiere que sea divulgada y comunicada.</p> <p>La estructuración del documento denominado Portafolio de Trámites y Servicios, conformado por 50 folios, en el cual están incluidos todos los Organismos de la Entidad brindando información amplia y detallada de cada uno de los Trámites y Servicios que se encuentran a disposición del usuario, ciudadano o grupo de interés.</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Servicios Centrados en el Usuario/ Promoción. Incurriendo en el riesgo de coartar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos a los usuarios internos y externos.</p>
8.	<p>La Entidad referente al criterio evaluado Formulario descargables, diligenciables y transaccionales, evidenció en el Portal WEB www.cali.gov.co, en los siguientes Organismos: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Unidad Administrativa Especial Takehisma, Secretaría de Cultura, Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, los cuales cuentan con los formularios para la realización de</p>



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, los cuales cuentan con mecanismos de ayuda, prevención y verificador de errores.

Se observaron presentaciones en Power Point bajo el nombre Guías para formularios y Formularios WebV2, Circular No. 201741370300001134 de fecha 21/mar/2017, Asunto: Formato de trámites y servicios cumplimiento Manual de Gobierno en Línea, Informe de Análisis sobre los formularios de solicitud sin instructivo de diligenciamiento, de fecha 31/mar/2017. De igual manera se verifico que el Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental envió el día 20/sep/2017, un informe a los Organismos, sobre los formularios que no cuentan con los instructivos mediante los siguientes Oficios: 201741370300008704, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales, 201741370300008694, Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, 201741370300008684 Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, 201741370300008654 Departamento Administrativo de Planeación Municipal, 201741370300008674 Secretaría de Deporte y la Recreación, 201741370300008644 Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, 201741370300008634 Secretaría de Infraestructura, 201741370300008624 Secretaría de Vivienda Social y Hábitat.

Sin embargo, en los Organismos, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, Secretaría del Deporte y la Recreación y el Departamento Administrativo de Contratación Pública, los formularios no cuentan con los mecanismos de ayuda, prevención y verificador de errores.

De igual manera, frente a las acciones de mejoramiento suscritas No. 02, 03, 04, 05 de la OM 14 del Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19, se evidenció el cumplimiento quedando cerradas y efectivas.

No se evidenció el cumplimiento de la acción de mejoramiento suscrita No. 01, de la OM 14, del Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 19, quedando abierta y vencida en su plazo de ejecución.

Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Trámites y Servicios en línea/ Formularios descargables, diligenciables y transaccionales/G.INFO.08 Guía de Lenguaje común de intercambio de información./Norma Técnica Colombiana NTC 5854. Accesibilidad página WEB.
Política Eficiencia Administrativa / 2.5.3 Eficiencia Administrativa y ceropapel/ Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Incurriendo en el riesgo de dificultar el diligenciamiento y/o envió de formularios requeridos para la realización de los tramites y servicios a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

No facilitar al ciudadano mecanismo para la obtención de los servicios que brinda la entidad.

9.

La Entidad frente al criterio evaluado Certificaciones y constancias en línea, evidenció en el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, <http://www.cali.gov.co/hacienda/> el banner de trámites y servicios: Certificación de Paz y Salvo del Impuesto predial Unificado y la Impresión de Factura pago total y pago parcial del Impuesto Predial; en la Secretaría de Salud Pública, <http://www.cali.gov.co/salud/>, sección Formularios y Consultas http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/110229/formularios_y_consultas/, Descarga e Impresión de Certificados Programa Ampliado de Inmunizaciones "PAI", en la sección Eventos la disposición de 11 certificados: 1. Certificado del VI Simposio Nacional de Seguridad del Paciente, 2. Certificado del Foro Entorno Educativo Sexualidad y Erotismo - Reconocimiento al Derecho al Placer, 3. Certificado Foro Municipal de Prevención y de Detención Temprana del Abuso Sexual, 4. Certificado del IV Seminario Municipal Enfermedades Huérfanas, 5. Certificado del Foro Sustancias Psicoactivas en el Entorno Escolar, 6. Certificado de Asistencia al Seminario Municipal de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
<p>Enfermedades Huérfanas, 7. Certificado Simposio Internacional Hipertensión Pulmonar Idiopática, 8. Certificado III Simposio Regional de Cáncer de Estomago - Colón Recto - Hígado, 9. Certificado a la Actualización de Anticoncepción, 10. Certificado Simposio Regional de Lactancia Materna, 11. Certificado Seminario Nacional de Hospitales Verdes y Saludables; en la Secretaría de Infraestructura, http://www.cali.gov.co/infraestructura/, en la Sección Oficina Virtual Mega Obras, la opción de Solicitud de Paz y Salvo, http://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/54010/certificado_de_paz_y_salvo_de_impuesto_pr_edial/; en el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, http://www.cali.gov.co/planeacion/, Dispone de una aplicación bajo el nombre de SAUL (Sistema Automatizado en Línea), cuenta con las siguientes certificaciones: 1. Certificación de Estratificación, 2. Publicidad Exterior, 3. Certificado de Uso de Suelo; en la Instancia http://www.cali.gov.co/educacion/, la publicación del ítem Comprobantes de Pago SEM, 1. Consultar Liquidación (puede acceder e imprimir los tabulados de pagos por cada meses línea), Certificado de Ingresos y retenciones (Puede generar e imprimir el certificado en línea); se realizaron las pruebas de funcionamiento observándose que se encuentran marchando correctamente, permitiéndole a los usuarios internos y externos gestionar certificaciones y constancias completamente en línea, garantizando la seguridad y privacidad de la información.</p> <p>Sin embargo en la Secretaría de Educación Municipal http://www.cali.gov.co/educacion/, la publicación del ítem Comprobantes de Pago SEM, para los certificados Certificado Laboral: 1. Factores Certificado Salarial Cesantías, 2. Factores Certificado Salarial Crédito y 3. Factores Certificado Salarial Pensión, solo se puede solicitar el certificado, no obstante a lo anterior esta solicitud queda registrada en la base de datos sin darle tratamiento y respuesta al usuario, impidiendo a los usuarios internos poder tramitar sus certificaciones y constancias en línea.</p> <p>Incumpliendo lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para Servicio/ Logro Trámites y Servicios en línea/ Certificaciones y constancias en línea. Política Eficiencia Administrativa / 2.5.3 Eficiencia Administrativa y ceropapel/ Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no disponer de medios electrónicos que permitan gestionar certificaciones y constancias en línea.</p> <p>No facilitar al ciudadano mecanismo para la obtención de los servicios que brinda la entidad.</p>				
10.	<p>En la entidad referente al criterio evaluado Implementación de la Estrategia de TI, no se pudo evidenciar para las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la auditoría No. 19, lo siguiente:</p> <p>Para la OM 19.1, "Actualizar el portafolio de proyectos": No se evidenció el Portafolio de Proyectos.</p> <p>En la OM19.2, "Diseñar el catalogo de servicios de TI y dar a conocer al CTO el conjunto de productos y servicios de TI que ofrece la Alcaldía de Cali": Actualmente no se cuentan con el Catalogo de servicios de TI.</p> <p>No se evidencio el cumplimiento de las acciones de mejoramiento suscritas, quedando vencida en su plazo de ejecución.</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / TIC para la Gestión/ Logro Estrategia de TI / Implementación de la Estrategia de TI.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no contar con un catálogo de servicios y portafolio de proyectos de TI teniendo en cuenta la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

<p>11.</p>	<p>La entidad referente al criterio evaluado Planeación y Gobierno de Componentes de Información, no se pudo evidenciar para la acción suscrita en el plan de mejoramiento de la auditoría No. 19, lo siguiente:</p> <p>Para la NC 10 <i>"Implementar el proceso Información Estratégica, adoptado mediante Decreto número 411.0.20.0516 del 27 Dic/2016, con el fin de definir las políticas operativas, manuales y demás requisitos"</i>, se observó Actas No. 4112.020.14.18 -20 del 04/may/2017 objetivo: Revisar avances y/o ajustes modelación del subproceso Datos Abiertos y Acta No 4112.020.14.12-50 del 31/ago/2017 asunto: Realizar mesa de trabajo para definir competencia y pertinencia del Subproceso Gestión de Datos Abiertos.</p> <p>Dado lo anterior, el auditado manifestó, que actualmente no se ha realizado el proceso y no cuentan con la validación del F09, por lo tanto, no se evidencio el cumplimiento de la acción de mejora suscrita, quedando vencida en su plazo de ejecución.</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Información/ Planeación y Gobierno de Componentes de Información. Incurriendo en el riesgo de limitar el uso de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos condicionando la experiencia de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.</p>
<p>12.</p>	<p>La entidad referente al criterio evaluado Gestión de la Calidad y de Seguridad de los Componentes de Información, para la OM 25 del plan de mejoramiento de la auditoría No. 19, para su única acción, <i>"Realizar una mesa de trabajo con los involucrados para definir responsabilidades y acciones de mejora frente a protección y privacidad y trazabilidad de la información del Sistema"</i>, evidenció Acta sin número 31/may/2017, con objetivo: Definir responsables para la privacidad de la Información, para revisar la oportunidad de mejora en la cual se determina que primero se debe de tener la Política de Privacidad de Datos Personales, teniendo en cuenta la funciones de los Organismos según el Decreto 0516 del 2016, Acta sin número de fecha 01/ago/2017, con objetivo: Establecer el responsable del liderazgo para la creación de la Política de Protección de Datos Personales, con la participación de los Organismos de Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Transparencia, Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.</p> <p>Sin embargo, a pesar de las mesas de trabajo que se han llevado a cabo, la entidad no cuenta con una Política de Privacidad actualizada, aprobada y divulgada, quedando abierta y vencida en su plazo de ejecución y sin efectividad.</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Información/ Gestión de la Calidad y de Seguridad de los Componentes de Información.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no contar con los controles adecuados para el aseguramiento e inspección de la información que permitan garantizar la seguridad, privacidad y trazabilidad de la misma.</p>
<p>13.</p>	<p>La entidad referente al criterio evaluado Diseño de los Sistemas de Información, para la OM 27 Se evidenció para las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la Auditoría No. 19, lo siguiente:</p> <p>OM 27.1 <i>"Realizar mesa de trabajo entre el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la</i></p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p><i>Información y las Comunicaciones y el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, para la adquisición e implementación de la solución”, Acta sin número de fecha 21/sep/2017, Objetivo: Realizar mesa de trabajo para analizar la solicitud y evaluar alcance de la herramienta tecnológica para los sistemas de gestión y control integrados - Piloto Secretaría de Salud Pública.</i></p> <p>Manifestó el auditado que están trabajando en conjunto con la Secretaria de Salud Pública y el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el proyecto Plataforma Integradora de Sistemas de Información, que pretende incrementar sustancialmente la interoperabilidad de los sistemas de información de la administración Municipal, se va a realizar una prueba piloto en la Secretaría de Salud Pública y luego se implementara en los demás Organismos.</p> <p>Documento denominado Preliminar Técnico - Proyecto de Secretaria de Salud Pública de Santiago de Cali, en el cual se observaron las recomendaciones y observaciones que realizo el DADDII, listado de asistencia del 25/sep/2017 y 26/sep/2017, objetivo: Revisar requerimientos para herramienta de gestión para los sistemas de Gestión de Calidad, herramienta tecnológica que facilite su administración e implementación.</p> <p>OM 27.2 “Hacer seguimiento a la adquisición e implementación de la solución”: El Subdirector de la Subdirección Estratégica del Talento Humano manifestó al momento de la Auditoría, que se contrato una Consultoría para la implementación del Success Factor por parte del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quedando abierta y vigente.</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Sistemas de Información/ Diseño de los Sistemas de Información/G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información G.SIS.04 Guía de Usabilidad NTC 5854 de Accesibilidad. G.INF.07 Guía para la apertura de datos Marco de Interoperabilidad.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de desaprovechamiento de los sistemas de información habilitados para abrir los datos e interoperar.</p>			
14.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Gestión de Seguridad y Calidad de los sistemas de información, evidenció que los mecanismos de aseguramiento, control e Inspección que aplican los administradores de instancia son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo del Directorio Activo y la seguridad propia del sistema en cuanto al control de ingreso y acceso a la información, es decir, asignación de permisos de acuerdo al rol a desempeñar, permitiendo realizar seguimiento y trazabilidad a la acción que ejecuta los usuarios. 2. Manejo de la consola del antivirus NOD 32 para el monitoreo permanentemente del funcionamiento de los equipos físicos con el fin de mantener la integridad de los sistemas de información, la aplicación de la Política general de Seguridad de la Información. 3. Manejo de la plataforma de la Mesa de ayuda - SOLMAN, que permite realizar análisis, registro de los incidentes informáticos, reportes estadísticos entre otros. En la administración central la Seguridad perimetral está a cargo del Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, al igual que las políticas de acceso a través de VPN y Firewall, la generación de backup para salvaguardar la información, el cumplimiento de las cláusulas en los contratos por parte de los administradores de la instancia en realizar actividades de seguimiento y medición del desempeño de la seguridad y privacidad de la información, Clausula Segunda: 			

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

Obligaciones Generales del Contratista, "C) Una vez finalice el objeto del contrato, el (la) CONTRATISTA deberá entregar al supervisor del mismo, los archivos físicos y magnéticos que se hubieren generado durante la ejecución del contrato y la Cláusula Vigésima Segunda: CONFIDENCIALIDAD. El CONTRATISTA se compromete a guardar estricta confidencialidad respecto de toda la información que conozca y se le entregue con ocasión de la ejecución del contrato, y por ende no podrá realizar su publicación, divulgación y utilización para fines propios o de terceros no autorizados", una vez terminado el contrato la información debe ser entregada por el contratista y esta es guardada en discos duros externos.

Para la OM 30.1 "*Documentar los activos de información (bases de datos) con la siguiente estructura nombre de activo de información, dependencia, ubicación, encargado, responsable, controles de seguridad implementados, incidentes de seguridad detectados y posibles riesgos de seguridad*": Archivo en Excel con el nombre de Activos de Información, se evidenció la consolidación de la información de acuerdo a la recomendación dada en la oportunidad de mejora, dando cumplimiento en la asignación de los campos solicitados, sobre la ubicación, responsable, controles de seguridad implementados, incidentes de seguridad detectados y posibles riesgos de seguridad.

En la OM 30.2 "*Documentar y revisar los controles implementados que hayan sido reportados en el inventario y revisar que los controles implementados minimicen la probabilidad de riesgo*": El auditado manifestó que esta oportunidad de mejora no ha sido ejecutada.

Las anteriores acciones, se encuentran vencidas en el plazo de ejecución y aunque presentaron avances en documentar los activos de información, a la fecha de la auditoria no se logró evidenciar el proceso de documentar y revisar los controles implementados que hayan sido reportados en el inventario y revisar que los controles implementados minimicen la probabilidad de riesgo.

Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Sistemas de Información/ Gestión de Seguridad y Calidad de los Sistemas de Información/NTC - ISO - IEC 27001:2013/G.SIS.01 Guía del dominio de sistemas de información/G.SIS.02 Guía del dominio de sistemas de información: Trazabilidad de Sistemas de Información.

Incurriendo en el riesgo de gestionar deficientemente los sistemas de información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).

15.

En la entidad referente al criterio evaluado Operación de Servicios Tecnológicos, se pudo evidenciar para las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, lo siguiente:

En la OM32.1 "*Rediseño del F09 del proceso de apoyo - administración de TIC*", evidenció Acta 4134.010.14.12.024 fecha 08/jun/2017 con objetivo: Presentar propuesta del mapa del proceso de apoyo "Administración de las tecnologías de la información de la Información y las Comunicaciones" bajo el enfoque del sistema de Gestión de Servicios y Seguridad de la Información; el cual se basa en los referentes NTC ISO 20000-1 SG TI, NTC ISO 27001 SGI y la guía modelo IT4 de MINTIC 2014; así como se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Subproceso Gestión de Servicios TI: 1. Gestión de niveles de servicios, Gestión Capacidad, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de Continuidad, 2. Administración de la operación: Servicio Desk, Gestión de Incidentes y peticiones del servicio, Gestión de problemas, Gestión de Eventos, 3. Gestión de Control: Gestión de la Configuración, Gestión de Cambios, Gestión de entrega y despliegue, Gestión de Seguridad de la Información, 4. Proceso de Relación: Esta articulado con



SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

30/mar/2015

ABOS, mantenimiento de sistemas, relacionado con los proveedores.

Subproceso Gestión de la Seguridad informática: Seguridad en el desarrollo y mantenimiento de sistemas: acceso, contraseña, código fuente, seguridad de las comunicaciones, seguridad de las operaciones, Gestión de incidentes de seguridad de la información.

Acta No. 4134.010.14.12.045 fecha 11/Oct/2017 con objetivo: Realizar mesa de trabajo para iniciar con la documentación del procedimiento Gestión de Acceso de Usuario - Control de Acceso; con el ítem Presentación de los formatos de acuerdo al MOP, donde han solicitado la modelación de operación por procesos de la entidad (F09 Modelación de procesos, F11 Modelación de subprocesos y F15 Diseño de procedimientos), con los cuales se dará inicio a la tarea de documentar y caracterizar el subproceso Gestión de seguridad de la informática.

Para la OM 32.2 "Socializar la nueva estructura del proceso de apoyo - Administración de TIC", Acta 4134.010.14.12.025 fecha 13/jun/2017 con objetivo: Revisar las actividades que se deben desarrollar en la propuesta del mapa del proceso de apoyo "Administración de las tecnologías de la información y las comunicaciones", bajo el enfoque de sistemas de Gestión de servicios y seguridad de la información, para identificar los responsables de los procesos, subprocesos y procedimientos de apoyo DATIC.

Acta 4134.010.14.12.029 del 26/jun/2017 con objetivo: Presentar ante el nuevo subdirector de tecnologías Digital, el mapa de procesos propuesto para la mejora del proceso Administración de tecnologías de información y comunicaciones.

Acta sin TRD del 15/ago/2017 con objetivo: Realizar Comité Directivo – Datic en la cual se presentó la estructura del proceso de apoyo "Administración de las tecnologías de la información y las comunicaciones". Sin embargo, falta la aprobación del F07 con fecha del 13/sep/2017, por parte del comité directivo de DATIC.

Las anteriores acciones, se encuentran vigentes en el tiempo al 30/nov/2017 y aunque presentan avances en la propuesta y revisión del proceso de apoyo "Administración de las tecnologías de la información y las comunicaciones", a la fecha de la auditoria no se logró evidenciar su aprobación por parte del comité directivo de DATIC, la implementación del proceso, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos, conforme a dicho proceso.

Incumpliendo lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Linea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Servicios Tecnológicos/Operación de Servicios Tecnológicos Incurriendo en el riesgo de no garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de operación de la misma.

16.

En la entidad referente al criterio evaluado Medición de resultados de uso y apropiación, se pudo evidenciar para la acción suscrita en el plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, lo siguiente:

Para la OM 37.1 "Definir indicadores de uso y apropiación para la herramienta ALAT", No se evidenció la definición de los indicadores de uso y apropiación para la herramienta ALAT.

para la OM 37.2 "Continuar con el programa de capacitación de acuerdo al alcance del proyecto establecido de Google Apps", Acta sin TRD con fecha del 09/ago/2017 objetivo: Capacitar en las herramientas tecnológicas del Google Suit, Acta sin TRD con fecha del 28/jul/2017, Acta sin TRD fecha 19/jul/2017, acta sin trd 30/jun/2017 con el mismo objetivo: Capacitar en las herramientas GSuit, Acta sin TRD fecha 28/jun/2017 objetivo: Capacitar en las herramientas de GSuit a los funcionarios de la Secretaria de Movilidad, Cronograma de capacitaciones; Plataforma de auto

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	aprendizaje, en el link: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/aprende-colaborar-e-innovar-con-los-tips-de-autoaprendizaje-de-g-suite , pone a disposición una serie de videos de capacitación. Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC para la Gestión/ Logro Uso y Apropiación/ Medición de resultados de uso y apropiación Incurriendo en el riesgo de no efectuar el monitoreo, evaluación y mejora continua de la estrategia de uso y apropiación de los proyectos de TI.		
17.	<p>La entidad referente al criterio evaluado Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, evidenció para la seguridad perimetral que está a cargo de la oficina de Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, aplicación de políticas de acceso a través de VPN y Firewall, así mismo controles a la Seguridad para la plataforma de SAP; manejo de la aplicación de controles a las Base de Datos, aplicaciones WEB y herramientas de monitoreo con respecto a las alertas que genera la consola de antivirus, la cual es reportada a través del celular de líder responsable de la mesa de ayuda - infraestructura, con el fin de mitigar riesgos que se puedan materializar.</p> <p>Se corroboró durante el desarrollo de la auditoria, el incidente sobre la interrupción del suministro eléctrico al Data Center del piso 15 Alcaldía de Cali. Los cuales ocasionaron afectación en la prestación del servicio para los usuarios, ciudadanos y grupos de interés; igualmente para los usuarios internos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.</p> <p>Dado lo anterior, el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, reporto a los Funcionarios de la Administración Central a través del correo institucional del día 04/sep/2017, los servicios que se vieron afectados: Directorio Activo, DHCP y DNS, Acceso a la Intranet, Acceso a Internet, REMI, SAP y Correo Electrónico e igualmente reportaron los servicios que continuarían sin servicio: Portal web, Orfeo, Caracterización ciudadano, Historias laborales, IDESC, Calidad del aire, Datos de educación, Datos de vivienda, Datos de bienestar y Datos de seguridad; seguidamente el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, informaron que contaban con el respaldo, es decir los backup de todo la administración central.</p> <p>Mediante la visita en sitio, se pudo constatar que los organismos se vieron afectados en la revisión del portal Web de cada instancia; sin embargo, se logro subsanar el impase durante el desarrollo de la auditoria. Cabe mencionar que para el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, el organismo se vio afectado en cuanto acceder a la información por que los enlaces se encontraban rotos y por lo tanto no fue posible subsanarlo por parte del administrador de la instancia.</p> <p>Por lo anterior, el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, envió oficio 201741340200008824 del 11/sep/2017 problema eléctrico presentado a INGEKON S.A.S, con la finalidad de conocer lo sucedido por parte del proveedor que realizó la instalación de la planta eléctrica, respuesta fecha 12/sep/2017 referencia informe de actividades del sábado 02/sep/2017 por instalación de la nueva planta eléctrica para el Data Center del piso 15 de la Alcaldía de Cali, contrato No. 4134.010.26.1 de 2017, dando respuesta a la solicitud en la referencia con radicado No. 201741340200008824 del 11/sep/2017, relacionamos las actividades que se realizaron para la proyectada instalación de Breaker totalizador en subestación Sótano del Edificio CAM. Así mismo, a través de la circular 201741210300000754 06/sep/2017.Asunto: Decreto No.41112.010.20.0584 04/sep/2017, " POR MEDIO DEL CUAL SE SUSPENDE EN LOS TERMINOS CORRESPONDIENTES A DETERMINADAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS", se expidió el Decreto No.41112.010.20.0584 04/sep/2017, " POR MEDIO DEL CUAL SE SUSPENDE EN LOS TERMINOS CORRESPONDIENTES A DETERMINADAS ACTUACIONES</p>		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
<p>ADMINISTRATIVAS", debido a la afectación del sistema, de sistema de Gestión Documental Orfeo, el alcalde expidió este Decreto.</p> <p>Acta No. 4134.010.26.1.009 del 04/sep/2017, Objetivo: Seguimiento alcance del Proyecto suministro e instalación de planta eléctrica de emergencia-respaldo centro de datos piso 15, Adjunto carta del 04/sep/2017, enviada al Subdirector Tecnología Digital, Asunto: Episodio Eléctrico asociado a la puesta en marcha de la nueva planta eléctrica, suscrita por Administrador red de datos y seguridad informática.</p> <p>Sin embargo, se evidenció que en la Secretaria de Movilidad no conocen el plan de seguridad y privacidad de la información, ni lo relacionado a las acciones de mitigación del riesgo que ha implementado el contratista denominado Centro de Diagnostico Automotor del Valle y a su vez el tercero Programa Servicios de Tránsito, el cual es el encargado de prestar los trámites y servicios y del manejo de la información alineada al propósito misional de la Secretaria de Movilidad. Manifiesta el auditado no conocer el plan de seguridad y privacidad de la información del proveedor prestador de los trámites y servicios.</p> <p>Por lo anterior, frente a la OM38 del plan de mejoramiento de la auditoria No. 19 para su única acción, "<i>Datic Capacitara a movilidad en cultura de seguridad de la información. - Generar lineamientos que permitan a los organismos gestionar los riesgos de seguridad en la información cuando la administración de la información de la entidad la realiza un tercero</i>", evidencio Acta No. 4134.010.14.12.0 del 26/jul/2017, con Objetivo: Taller seguridad informática, con el fin de crear conciencia del conocimiento de las acciones de seguridad y privacidad de los terceros que manejan información de la Entidad, Oficio No. 201741340100006604 del 31/jul/2017, asunto: Directriz de Seguridad Informática para Tercerización de la administración de la información, quedando cerrada, vencida en su plazo de ejecución y sin efectividad.</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC Seguridad y Privacidad de la Información/ Logro Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información/ Plan de Seguridad y Privacidad de la Información/ Diagnóstico de Seguridad y Privacidad/M.SPI Modelo de Seguridad y privacidad de la información para GEL - Anexo No. 5/NTC - ISO - IEC 27001:2013.</p> <p>2.1. Requisitos Generales/Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de Implementar deficientemente un Sistema de Gestión de Seguridad para la protección de los activos de información.</p> <p>No garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales, contractuales y regulatorios vigentes, buscando la preservación de la información institucional y asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.</p>				
18.	<p>En la entidad referente al criterio Evaluación del Desempeño, se pudo evidenciar para las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la auditoria No. 19, lo siguiente:</p> <p>Para la OM 40 "<i>Solicitar a Telemática el concepto técnico del estado del servidor para actuar en consecuencia</i>", evidenció Oficio No. 201741620100012334, de fecha 26/abr/2017, enviado al Director del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Asunto: Solicitud Concepto Técnico, suscrito por Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión, Respuesta No. 201741430100004564, de fecha 02/jun/2017, enviado a Jefe Unidad Apoyo a la Gestión, Secretaria del Deporte y la Recreación, Asunto: Concepto Técnico Sobre Fallas Servidor HP PROLIANT, &quot; El servidor y el servicio. se entregaron completamente operativos y funcionales.</p> <p>En la OM 40.2 "<i>Adquirir un servidor de datos de respaldo para asegurar la información</i>", no se</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

evidenció la compra del mismo.

La entidad tiene anexo en los contratos de trabajo la aplicación de la Clausula Segunda, Obligaciones Generales del Contratista , D) "Una vez finalice el objeto del Contrato, el o la Contratista deberá entregar al supervisor del mismo un informe consolidado de las actividades realizadas durante su ejecución indicando en el mismo los asuntos asignados, tramitados y pendientes por resolver a si como los archivos físicos y magnéticos que se hubieren generado durante la ejecución del mismo, que deberá reposar en el área supervisora", Documento denominado Informe Parcial y/o Final de Supervisor Contrato de Prestación de Servicios y Apoyo a la Gestión Persona Natural MAJA.01.02.02.18.P06.F06, Versión 3, Fecha de entrada en vigencia 16/sep/2016.

Se evidencio documento en Word denominado FORMATO CARTA DE COMPROMISO CON LA POLÍTICAS DE MANEJO Y CONTROL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES DE USO DEL PORTAL MUNICIPAL DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI, MAGT04.01.18.M01.F04, versión 1, 28/abr/2010, el cual es firmado y aplicado a todos los contratistas.

Se observó durante la auditoría que las autenticaciones de usuarios son implementadas en todas las dependencias por medio del Directorio Activo y se cuenta con validaciones para el acceso de red y aplicaciones específicas, y el establecimiento de la Política de Seguridad de la Información y Política de privacidad de datos y su publicación en intranet y en el portal WEB cali.gov.co.

Se evidenció el manejo de la consola de antivirus que se registra bajo el nombre de ESET REMOTE ADMINISTRATOR; se encuentra en línea de comunicación con la consola del DATIC, lo cual permite detectar inconsistencias en los equipos de cómputo o todas aquellas anomalías que pueden estar afectando el rendimiento y/o funcionamiento de los mismos.

Se observó Orfeo No. 201741510200011354 de fecha 11/ag0/2017, "como parte fundamental del manejo adecuado de la información y de los activos tecnológicos tanto funcionarios como contratistas deben conocer y poner en practica las políticas de TI existentes en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Sin embargo, en la Secretaria de Turismo se evidenció que el CTO no realiza actualmente actividades para el seguimiento, medición y análisis del desempeño de la seguridad y privacidad de la información y no se evidenció manejo de la plataforma SOLMAN esta misma situación se presento en la Secretaria de Desarrollo Económico y competitividad, no fue posible evidenciar el conocimiento sobre las actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad de la información, por que no cuentan con CTO actualmente.

Las anteriores acciones, se encuentran vencida en el tiempo al 30/jun/2017 y aunque presentan avances en la propuesta y revisión, para la OM 40.2 a la fecha de la auditoria no se logró evidenciar la compra del servidor, conforme a dicho proceso.

Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC Seguridad y Privacidad de la Información/ Logro Monitoreo y mejoramiento continuo/ Evaluación del desempeño.

Incurriendo en el riesgo de Implementar deficientemente un Sistema de Gestión de Seguridad para

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

	la protección de los activos de información.
19.	<p>La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información: Cuentan con el manejo del Directorio Activo, antivirus y la información es guardada en la nube mediante la herramienta de Gsuit, cuentan con la implementación de la mesa de ayuda SOLMAN.</p> <p>Se logró evidenciar en cada uno de los organismos la generación de Backup, que les permita salvaguardar la información, utilizando como mecanismo de guardo externo, los Disco externo para guardar datos de nivel.</p> <p>Se evidenció la implementación de una tabla de seguimiento y trazabilidad para las solicitudes que se radican a través del aplicativo SAUL, de esta forma permite conocer que usuario, cuando y que hizo en cada estado del trámite, esto mejora la productividad, aumenta el nivel de seguridad de la información y permite evidenciar posibles inconsistencias dentro de los trámites.</p> <p>Sin embargo, la Secretaria de Turismo y la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad, no cuenta con registros de las actividades para implementar acciones de mejora, realizada en la Entidad con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos, manifiesta el auditado de la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad, que no cuentan con un CTO y con personal idóneo, para la aplicación de la Política de seguridad e inclusión del SGSI, como parte de los sistemas integrados.</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0 / Componente TIC Seguridad y Privacidad de la Información/ Logro Monitoreo y mejoramiento continuo/ Evaluación del desempeño.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de Implementar deficientemente un Sistema de Gestión de Seguridad para la protección de los activos de información.</p> <p>No determinar las condiciones tecnológicas de cada entidad y definir los ajustes a que haya lugar para garantizar el soporte y la prestación de servicios por medios electrónicos y la interoperabilidad.</p>

CONCLUSIONES

De acuerdo con los 43 criterios evaluados en la Estrategia de Gobierno en Línea, en la Entidad, se cumple parcialmente con la implementación, mantenimiento y mejora de la Estrategia de Gobierno en Línea de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, situación que se describe a continuación:

Conformidades	24
Oportunidades de Mejora	0
No Conformidades	19

La Entidad cuenta con la delegación del Líder de Gobierno en Línea, con el Decreto que Reglamenta la Operación del Sistema de Desarrollo Administrativo en el Municipio de Santiago de Cali y con la Conformación y operación del Consejo Superior de Desarrollo Administrativo a través del cual da los lineamientos de la Implementación, mantenimiento y mejora de la Estrategia de Gobierno en Línea de acuerdo a las cinco (05) Políticas de SISTEDA.

La Administración Central Municipal, cuenta con la disponibilidad de los servicios tecnológicos, necesarios para el funcionamiento eficaz de los productos que presta a la ciudadanía; como principal fortaleza, cabe destacar que esto se debe al compromiso y conocimiento del Líder de la Estrategia de Gobierno en Línea y su equipo de trabajo.

La Entidad diseño y defino las guías de usabilidad y accesibilidad, la Política Editorial versión 4, a través de los cuales ha impartido los lineamientos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, con la



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

finalidad de prestar un excelente servicio al usuario, ciudadano y grupos de interés, por parte de los gestores y responsables de los mismos; dando cumplimiento con los procedimientos y exigencias en la normatividad vigente; aunque existen varios aspectos susceptibles de mejora.

La Administración Central Municipal, ha contribuido al fortalecimiento y empoderamiento para realizar acciones y/o actividades encaminadas a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

La Caracterización de Usuarios en la Entidad continúa siendo un punto crítico al momento de la definición de los servicios y transacciones en línea, lo cual podrían afectar una adecuada prestación de los mismos a los usuarios, ciudadanos y grupo de interés.

La entidad presenta aspectos a mejorar en el tema de Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, con los integrantes del Comité Técnico Operativo (CTO).

Como resultado de las verificaciones realizadas, se observó que los organismos, no tienen conocimiento y por tanto no manejan el tema de Registro de Activos de Información con base a los formatos ya establecidos por la entidad, aspecto que se debe fortalecer, al interior de cada proceso y que hace parte del análisis y sustentación de las evidencias que aportan para la toma de decisiones y las mejoras en los servicios implementados.

La Administración Municipal según el Plan de Mejoramiento, tiene pendiente por subsanar los hallazgos como resultado del Informe de auditoría No. 19 de la vigencia 2017, conforme a la evaluación y seguimiento efectuado por el Departamento Administrativo de Control Interno, las acciones de mejoramiento convenidas, no fueron efectivas, observándose la persistencia de dichas debilidades, las cuales quedaron inmersas en los criterios evaluados en la presente auditoría.

35 RECOMENDACIONES

Respetuosamente, nos permitimos dar las siguientes recomendaciones para la ejecución de las acciones de mejora:

Implementar acciones que le permitan a la Entidad mantener y fortalecer los logros alcanzados conforme a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, contribuyendo en la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios que respondan a las necesidades de los usuarios, ciudadanos y grupos e interés, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Actualizar, aprobar y divulgar la Política de Privacidad de datos, garantizando que todos los usuarios puedan tener acceso, recibir, custodiar y compartir, de manera segura, documentos y registros que se producen cuando adelanten trámites o accedan a servicios de la Entidad.

Capacitar a los funcionarios encargados de atender las solicitudes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en la Oficina de Atención al Ciudadano ó en las Ventanilla Única habilitadas, respeto a las funciones de los Organismos según el Decreto 411.0.20.0516 del 28/sep/2016, "Por el cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias", con la finalidad de que sean direccionadas correctamente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

Perfeccionar la herramienta del Formato DUB de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de tal manera que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas. Así mismo realizar la aplicación de dicho formato en todas las ventanillas de atención que la Entidad tenga a disposición de la comunidad.

Involucrar a la Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima, en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, para su apropiación y gestión en los temas de TI de la Entidad.

Generar acciones que garanticen la adecuada implementación de los lineamientos impartidos conforme a las Guías de Usabilidad, Accesibilidad y Política Editorial versión 4, en los trámites y servicios en línea, al servicio de los ciudadanos.

Analizar y ajustar la Política Editorial versión 4, entre las partes involucradas para definir el concepto y el cumplimiento del Anexo 1. "Requerimientos de la Estrategia de Gobierno en Línea", referente al criterio Mecanismos de contacto con el sujeto obligado: correo de notificacionesjudiciales@cali.gov.co, teniendo en cuenta que dicho correo debe contar con el acuse de recibido al remitente de forma automática.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

Retomar la activación del servicio que presta la APP de Tránsito, la cual brinda múltiples servicios a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Garantizar que todos los canales de comunicación disponibles en el Portal Web, cuenten con un responsable en dar respuesta y gestión de manera eficaz a la participación activa de la ciudadanía.

Realizar los ajustes pertinentes para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), evaluar la aplicación y resultados de las políticas relacionadas con TI, la continuidad, privacidad y seguridad de la información; de acuerdo con los cambios estratégicos, organizacionales y tecnológicos en la entidad.

Continuar con la implementación de las buenas prácticas de TI en la Entidad, fortaleciendo el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.

Analizar, diseñar e implementar un programa de expedición de certificados laborales tomando como referencia el Sistema de Gestión de Certificados con que cuenta el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios al interior de la Entidad.

Fortalecer e involucrar a todos los integrantes del Comité Técnico Operativo (CTO), con la finalidad que repliquen el conocimiento en cada uno de los Organismos y desarrollen actividades, en cuanto al manejo de los instrumentos de gestión de información pública, que permitan implementar los controles conducentes al mejoramiento de la seguridad, privacidad y conservación de la información en aras de prevenir riesgos de pérdida de datos.

Disponer de un Plan de Contingencia relacionado con los cambios o nuevos servicios a implementar a la Entidad, con el fin de actuar de manera preventiva frente a posibles incidentes que afecten la prestación de los servicios, evitando la materialización del riesgo, teniendo en cuenta los antecedentes presentados por fallas técnicas.

Los líderes de los procesos responsables del planteamiento de las acciones de mejoramiento frente a los hallazgos producto de la auditoría No. 19, deben realizar un trabajo articulado que garantice que los procedimientos relacionados con la implementación de TI para Servicios dentro de la Estrategia de Gobierno en Línea, contribuyan de forma más efectiva al cierre de las mismas.

JAIME LÓPEZ BONILLA
 Director

EQUIPO AUDITOR			
Nombre del Líder:	Firma	Nombre del Auditor:	Firma
Mónica Tovar Rosas		Roberto Sánchez Medina	
Nombre del Auditor:	Firma	Nombre del Auditor:	Firma
Yina Marcela Anaya Nuñez			