ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO 14-07-2016 09:30:00
Al Contestar Cite este Nro.:2016IE2134 O 1 Fol:1 Anex:19
Origen: Sd 60 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA
Destino: DIRECCION GENERAL/VARGAS HERNANDEZ RICHARD ALBERTO
Asunto: INFORME FINAL DE AUDITORIA PROCESO TICS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
Observ.:

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA : RICHARD ALBERTO VARGAS HERNÁNDEZ
Director General

DE : DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO : Informe final Auditoria Proceso Tics para la Gestión del Riesgo

Fecha : julio 13 de 2016

Cordial saludo Doctor Vargas,

De conformidad con el artículo 9º de la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno es la encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. En el marco de esta función y de acuerdo con lo aprobado en el Programa Anual de Auditorias de la vigencia 2016, se realizó la auditoria interna al proceso Tics para la Gestión del Riesgo.

La auditoría se realizó cumpliendo la Norma Técnica Internacional de Auditoria ISO 19011 y utilizando como criterios las normas técnicas colombianas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, MECI 1000:2014 y las demás normas aplicables.

El informe final que se presenta a continuación incluye la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno a las observaciones del Informe Preliminar radicadas mediante la comunicación interna 2016IE 2032 por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.

Este informe refleja las fortalezas, debilidades y recomendaciones identificadas en el proceso, las cuales buscan propiciar el mejoramiento continúo del Sistema Integrado de Gestión y blindar a la entidad en sus procesos y en la materialización de riesgos de todo tipo.

En el ejercicio de auditoria se identificaron debilidades propias del proceso y otras institucionales, las cuales relacionamos a continuación

<u>Debilidades Institucionales:</u>

1. Incumplimiento de la Resolución interna 221 de 2013:
2. Control Bienes propiedad del IDIGER

Alex
Julio 14/16
9:30am

3. Incumplimiento parcial del procedimiento Operación y mantenimiento a la red de monitoreo de fenómenos

Debilidades propias del Proceso Tics para la Gestión del Riesgo:

1. Desactualización de procedimientos
2. Inconsistencias en la ejecución contractual
3. Incumplimiento en el procedimiento de Ingeniería de Software
4. Debilidades asociadas al SIRE
5. El Sistema Distrital de Alertas Tempranas –SIDISAT- no genera reportes ni alertas tempranas frente a la Red de monitoreo de Fenómenos
6. Deficiencias en el funcionamiento de la aplicación GEOPORTAL
7. Demoras en la implementación de los módulos SI CAPITAL
8. Falencias en el Seguimiento y medición del proceso y proyecto 789
9. Deficiencias en la atención de requerimientos allegados por ARANDA
10. No se realiza análisis de datos frente a los resultados de la Encuesta de Satisfacción del servicio HELP DESK
11. No se realiza calibración a los equipos pertenecientes a la Red Hidrometereológica y de Acelerógrafos
12. La oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones no cuenta con el espacio adecuado ni suficiente para el almacenamiento y custodia de los elementos y equipos de hardware, telecomunicaciones, Red de Monitoreo de fenómenos
13. No se realizan re evaluaciones a los proveedores de bienes y servicios
14. Bajo cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea
15. No implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
16. Bajos niveles de seguridad de las contraseñas utilizadas por los equipos del proceso Gestión Financiera y Oficina de TICs

Frente a los resultados del informe de auditoría y evaluación, los responsables de los procesos, deberán generar el Plan de Mejoramiento de las debilidades identificadas en un plazo máximo de 8 días hábiles y remitirlo a la Oficina de Control interno para su revisión y posterior seguimiento.

Cordialmente,

DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: 19 folios impresos por ambas caras
Proyectó: Nasly Carolina Salamanca Socha - Profesional Oficina Control Interno
Revisó: Diana Constanza Ramirez – Jefe de la Oficina Control Interno

Control Interno

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO
Al Contestar Cite este Nro.:2016IE2133 O 1 Fol:2 Anex:19
Origen: Sd:59 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA
Destino: OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION/FAJARDO OSCAR
Asunto: ENTREGA INFORME FINAL AUDITORIA PROCESO TICS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO.
Observ.:

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA : **OSCAR ALFREDO FAJARDO ORTEGA**
Jefe Oficina Tecnologias de Información y Comunicación

DE : DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO : Entrega Informe final Auditoria proceso Tics para la Gestión del riesgo y cambio climático - Respuesta 2016IE 2032

Fecha : julio 13 de 2016

Cordial saludo Ingeniero Fajardo,

De conformidad con el articulo 9° de la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno, es la dependencia encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía, asesorando a la Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la implementación de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

En el marco de esta función y de acuerdo con lo aprobado en el Programa Anual de Auditorias de la vigencia 2016, se realizó la auditoria interna al proceso Tics para la Gestión del riesgo y cambio climático.

El informe final que se presenta a continuación incluye los ajustes que se consideraron pertinentes de acuerdo con la Evaluación realizada por la Oficina de Control Interno a las observaciones del Informe Preliminar radicadas mediante la comunicación interna IE2032 por parte de la Oficina Tecnologias de Información y Comunicación.

Es importante mencionar que este informe refleja las fortalezas, debilidades y recomendaciones identificadas en el proceso, las cuales buscan propiciar el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y blindar a la entidad en sus procesos y en la materialización de riesgos de todo tipo.

La auditoria se llevó a cabo cumpliendo la Norma Técnica de Calidad para las Entidades Públicas NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2014.

Frente a los resultados del informe de auditoria y evaluación, los responsables de los procesos, deberán generar el Plan de Mejoramiento de las debilidades identificados en

OFICINA TIC 14/07/2016 9:16 AM

un plazo máximo de 8 días hábiles y remitirlo a la Oficina de Control interno para su revisión.

A continuación presentamos el análisis y respuesta a las observaciones realizadas al informe preliminar:

Hallazgo 1. Desactualización de procedimientos: Se ajustó la redacción en lo referente al procedimiento Operación y mantenimiento a la red de monitoreo de fenómenos, se generó una debilidad institucional en lo referente a las responsabilidades de la Subdirección de análisis y efectos del cambio climático.

Hallazgo 2. Inconsistencias en la ejecución contractual:

- En el contrato 151 de 2015 –T&S TECNOLOGIAS Y SERVICIOS: En firme, los soportes suministrados corresponden a cotizaciones 2016, pero las facturas a que se hace relación en la debilidad son de la vigencia 2015.
- En el Contrato de compra venta 481 de 2015 con ARCGIS, se decidió modificar la debilidad institucional 2, se ajustó el titulo y se incluyó lo referente a la demora entre la entrada real de las licencias adquiridas a la entidad y el registro de la entrada a almacén. Así mismo en la debilidad propia del proceso se eliminó el texto relacionado con la vigencia del soporte técnico dado que se comprobó la entrada real de las licencias en enero y no en mayo 2016, por tanto la entidad si estaría beneficiada por los 12 meses.

Hallazgo 3. Incumplimiento en el procedimiento de Ingeniería de Software: En firme

Hallazgo 4. Debilidades asociadas al SIRE: En firme

Hallazgo 5. El Sistema Distrital de Alertas Tempranas –SIDISAT- no genera reportes ni alertas tempranas frente a la Red de monitoreo de Fenómenos: En firme

Hallazgo 6. Deficiencias en el funcionamiento de la aplicación GEOPORTAL: En firme

Hallazgo 7. Demoras en la implementación de los módulos SI CAPITAL: Se ajustó la redacción teniendo en cuenta los soportes suministrados por el auditado.

Hallazgo 8. Incremento excesivo en licenciamiento de Software: La debilidad se elimina, pero el texto con ajustes, de acuerdo a lo expresado por la Oficina TICS, se relaciona dentro de la recomendación 4.9, titulado Austeridad del Gasto en licenciamiento de Software

Hallazgo 9. Falencias en el Seguimiento y medición del proceso y proyecto 789: En firme, ahora es la debilidad 8.

Hallazgo 10. Deficiencias en la atención de requerimientos allegados por ARANDA: En firme, ahora es la debilidad 9.

Hallazgo 11. No se realiza análisis de datos frente a los resultados de la Encuesta de Satisfacción del servicio HELP DESK: En firme, ahora es la debilidad 10.

Hallazgo 12. No se realiza calibración a los equipos pertenecientes a la Red Hidrometereológica y de Acelerógrafos: En firme, ahora es la debilidad 11.

Hallazgo 13. La oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones no cuenta con el espacio adecuado ni suficiente para el almacenamiento y custodia de los elementos y equipos de hardware, telecomunicaciones, Red de Monitoreo de fenómenos: En firme, ahora es la debilidad 12.

Hallazgo 14. No se realizan re evaluaciones a los proveedores de bienes y servicios: En firme, ahora es la debilidad 13.

Hallazgo 15. Bajo cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea: En firme, ahora es la debilidad 14.

Hallazgo 16. No implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: En firme, ahora es la debilidad 15.

Hallazgo 17. Bajos niveles de seguridad de las contraseñas utilizadas por los equipos del proceso Gestión Financiera y Oficina de TICs: En firme, ahora es la debilidad 16.

En la recomendación 4.1. Documentación y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, se realizó un ajuste de redacción en tanto se aclara que si existe un registro de incidentes, de fallas en los sistemas de información, el cual requiere mejoras.

Se incluyó en la recomendación 4.5. Administración de Sistemas de Información, una recomendación asociada a los informes y forma de pago de los contratos de prestación de servicios, así mismo se ajustó la recomendación sobre el cargue de información FONDIGER en SI CAPITAL.

Cordialmente,

DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina Control Interno

Anexo: 19 folios impresos por ambas caras
Proyectó: Nasly Carolina Salamanca Socha, Profesional Oficina Control Interno
Revisó: Diana Constanza Ramirez, jefe Oficina Control Interno

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 OBJETIVO

Evaluar y revisar la eficacia, eficiencia y efectividad de la ejecución del proceso TICS para la gestión del riesgo y cambio climático así como la calidad, continuidad, oportunidad en el reporte de informes y generación de productos.

1.2 ALCANCE

Se evaluará lo correspondiente a resultados vigencia 2015 y lo corrido de 2016. La auditoría aplica al proceso TICS para la Gestión del Riesgo y cambio climático, Procedimientos Desarrollo de software para la gestión de información geográfica y alfanumérica en riesgos, Estructuración de Geo información, Gestión de Telecomunicaciones, Administración de la Red de Telecomunicaciones de Emergencias del SDGR, Operación y Mantenimiento a la Red de Monitoreo de Fenómenos, al proceso Gestión Administrativa especificamente los procedimientos Gestión de portales de internet y Administración de Infraestructura Tecnológica y sistemas de información, (formatos, manuales, instructivos, tramites, servicios, sistemas de Información etc.), productos asociados, así como el reporte de informes que realiza el área.

1.3 PERIODO EVALUADO

Resultados 2015 y del 01 de enero hasta 31 de marzo de 2016

1.4 DURACIÓN DE LA AUDITORIA

Desde el 07 de abril y 08 de junio de 2016

1.5 CRITERIOS

*Constitución Politica de Colombia
*Código Contencioso Administrativo
*NTD-SIG 001:2011 Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y organismos distritales
*Norma NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
*ISO 27001:2005 Norma Técnica Colombiana. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).
*Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014
*Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones"
*Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
*Decreto 173 de 2014 "Por medio del cual se dictan disposiciones en relación con el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER, su naturaleza, funciones, órganos de dirección y administración

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

2.1 PERSONAS ENTREVISTADAS O CONTACTADAS

-Oscar Alfredo Fajardo, Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-David Negrete, Profesional Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Wilson Páez, Profesional Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Carlos Sosa, Profesional Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Juan Camilo Jiménez, Contratista Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Sandra Mora, Profesional Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Karen Cervantes, Profesional Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Marlen Rodríguez, contratista Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Jenny Díaz, Profesional Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Iván Bautista, Profesional Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Luis Fernando Sánchez, contratista Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Claudia Guerra, profesional especializada Oficina Tecnologías de la Información y las comunicaciones
-Daniel Montoya, Profesional contratista

2.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA EVALUADOS

*Plan de Desarrollo Bogotá Humana 2012-2016
*Misión, Visión
*Plataforma Estratégica
*Procedimientos
*Estrategia de Gobierno en línea: TIC para servicios, TIC para gobierno abierto, TIC para la gestión y Seguridad y privacidad de la información
*Informes de la dependencia
*Página web, intranet, SIRE, SURR, SUGA, ARANDA, SI CAPITAL entre otros sistemas de información
*Productos de los procedimientos

2.3 ACTIVIDADES EJECUTADAS

2.3.1. Revisión de información: Se recolectó y revisó la información mencionada en los criterios y en los documentos de referencia, de ésta manera se tomaron apuntes sobre los aspectos relevantes.
2.3.2. Generación del Plan de Auditoria: De acuerdo con la documentación revisada y analizada se procedió a generar el Plan de Auditoria, allí se establecieron objetivos, alcance, temas a tratar en la auditoria.
2.3.3. Generación Lista de Verificación: Se generó lista de verificación, revisando la normatividad aplicable, el contenido de las fichas de proyecto, los procedimientos asociados, la estructura del grupo, la distribución de obligaciones, entre otros aspectos. La lista de verificación se organizó de acuerdo a los temas relacionados en el Plan de Auditoria.
2.3.4. Reunión de Apertura: Se lideró y convocó la reunión de Apertura de la Auditoria la cual se realizó el 07 de abril de 2016, allí la asesora de control interno realizó una presentación sobre generalidades del sistema de control interno, y el Modelo Estándar de Control interno, dio a conocer generalidades de los criterio de auditoria en el marco de la NTGP 1000:2009 y la ISO 27001:2005, se presentaron los resultados de la Evaluación Anual por dependencias y por último el Plan de Auditoria, se recibieron las sugerencias de los asistentes frente al ejercicio de auditoria, de igual manera, la auditora líder explicó en qué consiste una auditoria mencionando que el principal objetivo es identificar oportunidades de mejora. Conforme a las sugerencias se ajustó el Plan de Auditoria.

2.3.5. Entrevistas: Se entrevistó al jefe de oficina y a 13 integrantes del equipo de trabajo, para lo cual previamente se establecieron listas de verificación de acuerdo a los procedimientos y sistemas de información a revisar, frente a las revisiones de las evidencias en algunos casos fue necesario realizar segundas entrevistas.

2.3.6. Revisión de contratos: Se revisó 4 contratos, a saber: 758 de 2009 consultoría con PROCALCULO PROSISI S.A, este contrato se revisó con el fin de determinar las condiciones contractuales de garantía y de código fuente del GEOPORTAL, 151 de 2015 prestación de servicios T&S TECNOLOGIAS Y SERVICIOS, 147 de 2015 de arrendamiento con ANDITEL S.A.S y 481 DE 2015, compra venta con ARCGIS.

2.3.7. Revisión de la atención y solución requerimientos allegados por ARANDA: Se revisó el trámite dado a los requerimientos allegados por ARANDA correspondientes al primer trimestre de 2015 y segundo semestre de 2015 y, a continuación se relaciona la información encontrada:

PRIMER TRIMESTRE 2015					
ESTADO 2016	**No. requerim.**	**% participac.**	**GRUPO ESPECIALISTA**	**No. requerim.**	**% Participa.**
CERRADO O SOLUCIONADO	696	96,4%	HELPDESK	334	46%
ANULADO	15	2,1%	SISTEMA INFORMACIÓN GEOGRAFICA	245	34%
RECHAZADO	8	1,1%	IT	94	13%
SUSPENDIDO	3	0,4%	SICAPITAL	27	4%
TOTAL	**722**	**100%**	SIRE	19	3%
			TELEFONIA	3	0,4%
			TOTAL	**722**	**100%**

Para el primer trimestre 2015 se recibieron un total de 722 requerimientos de los cuales el 92% corresponde a llamadas de servicio y el 8% restante a incidentes. Con corte al 17 de abril de 2016 el 96.4% de requerimientos se encontraban Cerrados, un 2.1% fueron Anulados y el 1.5% restante se encontraba en estado Rechazado o Suspendido. Ahora en cuanto al grupo que atendió los requerimientos se encontró que el mayor número de requerimientos con un 46% de participación fue atendido directamente por el técnico de soporte, seguido del Grupo del Sistema de Información Geográfica –SIG- quienes atendieron el 34% de requerimientos, mientras el menor número de requerimientos estuvo asociado con telefonia representando el 0.4%.

SEGUNDO SEMESTRE 2015					
ESTADO 2015	**No Requerim.**	**% Participa**	**GRUPO ESPECIALISTA**	**No Requerim.**	**% Participa**
CERRADO O SOLUCIONADO	1601	94,2%	HELPDESK	805	47%
REGISTRADO	60	3,5%	SISTEMA INFORMACIÓN GEOGRAFICA	518	30%
ANULADO	22	1,3%	SICAPITAL	143	8%
RECHAZADO	7	0,4%	IT	139	8%
EN PROCESO	6	0,4%	SIRE	79	5%
SUSPENDIDO	3	0,2%	TELEFONIA	14	1%
TOTAL	**1699**	**100,0%**	WEB	1	0,1%
			TOTAL	**1699**	**100%**

Para el Segundo Semestre 2015 se recibieron un total de 1699 requerimientos de los cuales el 96% corresponde a llamadas de servicio y el 4% restante a incidentes. Con corte al 17 de abril de 2016 el 94.2% de requerimientos se encontraban Cerrados, un 3.5% registrados, el 2.3% restante se encontraba en estado Anulado, Rechazado, en proceso y Suspendido. Ahora en cuanto al grupo que atendió los requerimientos se encontró que el mayor número de requerimientos con un 47% de participación fue atendido directamente por el técnico de soporte, seguido del Grupo del Sistema de Información Geográfica –SIG- quienes atendieron el 37% de requerimientos, mientras la web master atendió el menor número de requerimientos con el 0.1%.

Se tomó una muestra de 8 requerimientos del primer trimestre 2015 y 16 del segundo semestre 2015 a dichas atenciones se les realizó revisión y trazabilidad en sitio, contactando al especialista de TICs y en los casos que fue posible a los usuarios. Los resultados se presentaran más adelante en el presente informe.

2.3.8. Revisión y análisis de los resultados de la Encuesta de satisfacción en el servicio Help Desk: Los resultados de la encuesta fueron suministrados por la Ingeniera Karen Cervantes, sin embargo como los datos no se encontraban analizados se procedió a generar cálculos y análisis de los mismos, identificando que fue contestada por un total de 83 servidores públicos, compuesta por un total de 27 preguntas, los resultados obtenidos se relacionan más adelante en el presente informe.

2.3.9. Revisión de evidencias: En el desarrollo de las entrevistas se solicitó a los miembros del equipo suministrar una serie de documentos, los cuales de acuerdo a la solicitud fueron suministrados en medio digital o físico, algunas evidencias fueron revisadas directamente en sitio, así mismo se verificó lo referente a los sistemas de información como SURR, SI CAPITAL, SIRE, GEOPORTAL, ARANDA, y SUGA, este último frente al cumplimiento plan de mejoramiento.

2.3.10. Revisión de página web, portal SIRE e intranet: Se revisó al azar algunos contenidos, enlaces y estructuración de los portales web con que cuenta la entidad, esta revisión estuvo asociada tanto al procedimiento Gestión de portales web, al cumplimiento de la estrategia Gobierno en línea y al funcionamiento de los Sistema de Información en ambiente web

Se revisó el registro de modificaciones a los portales web de la entidad, suministrado por la web master, de allí se identificó que el 77% de las solicitudes de modificación se atienden por la web master el mismo día en que se realiza la solicitud, el 14% se tramita al siguiente día de recibida la solicitud, el 7% se tramitó entre los 2 y 7 días hábiles siguientes a la solicitud, mientras el 2% restante se tramitó más de 8 días después de recibida la solicitud, estas últimas solicitudes recibidas en diciembre de 2015.

2.3.11. Revisión cumplimiento de metas proyecto 789: Se revisó en el ITS el comportamiento de las metas asociadas al proceso Tics para la Gestión del Riesgo y cambio climático, las cuales hacen parte del proyecto 789 titulado "fortalecimiento del Sistema de Información de Gestión del riesgo SIRE para la toma de decisiones del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos".

2.3.12. Visita de campo a Estación Hidrometereológica y Acelerografo: El 25 de mayo con el acompañamiento de los ingenieros Ivan Bautista y Andrés Hernández se realizó visita de campo a la estación Hidrometereológica y Acelerografo ubicados en el punto Vitelma localidad San Cristóbal, allí se verificó el estado de los equipos y las características de custodia y seguridad de los mismos, se identificó por medio de observación un estado de limpieza y aparente funcionamiento de las estaciones. El punto Vitelma está en la Planta de tratamiento Vitelma, es un predio propiedad del Acueducto de Bogotá el cual se encuentra encerrado y con seguridad privada, así mismo dentro las estación Hidrometeoreológica está en un espacio encerrado con malla con puerta bajo llave, y el acelerógrafo en una caseta con puerta bajo llave, es así que se identifica que las condiciones de seguridad de los equipos es adecuada.

2.3.13. Revisión avance implementación Sistema de Gestión de Seguridad de la información: En las diferentes entrevistas se incluyeron aspectos sobre seguridad de la información enfatizando en la Integridad, Disponibilidad y Confidencialidad como propiedades de la información. Se realizó entrevista con el Jefe de Oficina

donde se verificó avance en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 27001:2005. De manera adicional se realizó entrevista para identificar características de seguridad de la información en el proceso Gestión Financiera por ser un proceso sensible de cualquier organización, para ello se contactó a las líderes de presupuesto, contabilidad y pagos. Revisión de generación de backup del equipo financiero. Se realizó una comprobación de niveles de seguridad de las contraseñas utilizadas por el equipo financiero y por el equipo del proceso TICs para la Gestión del Riesgo. Los resultados de la revisión se incluyen más adelante en el presente informe.

2.3.14. Verificación inventario equipos de telecomunicaciones: Se solicitó al almacén una relación de equipos de telecomunicaciones, donde se incluyeron 23 radios portátiles y radios base, previamente seleccionados de una base de datos del inventario que tiene la Oficina TICs al respecto, de allí se identificó 22 radios a cargo de la funcionaria Jenny Diaz y uno de la funcionaria Olga Tibaduiza, se procedió a verificar en capo la ubicación de los equipos, se revisó coincidencias en cuanto a modelo y placa del equipo, los resultados obtenidos se presentaron más adelante en el presente informe.

2.3.15. Generación de informe de auditoría: De acuerdo a la información recolectada se procedió a generar el informe de auditoría en el cual se relacionan las fortalezas, debilidades y recomendaciones detectadas en el ejercicio de auditoría.

3. RESULTADOS

3.1 FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- Se contó con la disposición, disponibilidad y amabilidad del equipo para atender el ejercicio de auditoría.
- El equipo de trabajo cumplió con los tiempos establecidos en los respectivos requerimientos de reuniones, telefónicos y por correo electrónico de manera diligente.
- La Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones desde 2016 realiza reuniones de trabajo aproximadamente cada 15 días, utilizadas para la organización, planeación, seguimiento a contratos y revisión de requerimientos pendientes, convirtiéndose esta actividad en una buena práctica dentro de la entidad.
- Durante la ejecución de la auditoría, se verificó que el proceso a través del jefe de oficina realizó reuniones con diferentes áreas para la identificación de necesidades de TICs, esta situación es de resaltar en tanto en años anteriores no se había realizado.
- El uso de software libre trae ventajas en la misionalidad de la entidad, por ejemplo en la Subdirección de Análisis de Riesgos y efectos del cambio climático con el uso de Software Weather Research and Forecasting –WRF-, el cual es un modelo meteorológico de última generación que permite obtener campos de viento, presión, temperatura y humedad con alta resolución espacio-temporal, datos de predicción del tiempo a 24, 48 y 72 horas, se evidencia una buena práctica porque sin incurrir en mayores costos se puede adaptar a las necesidades de Bogotá, este software es utilizado en el IDEAM y en países latinoamericanos como Panamá, y Perú, con un uso generalizado en Estados Unidos país creador.
- Durante el 2015 el proceso ejecutó 9 desarrollos de software para el apoyo de actividades misionales y de apoyo de la entidad, en lo corrido de 2016 se está avanzando en 3, si bien el procedimiento de Ingeniería de Software es sujeto a mejoras, el continuo desarrollo de software en casa refleja el compromiso del equipo e interés en apoyar a las diferentes áreas con sus necesidades tecnológicas, esto de la mano con las actividades de Benchmarking que realizan los ingenieros son ventajas para obtener mejores resultados.
- Se identificó como buena práctica la asignación de bienes de telecomunicaciones a entidades del Sistema distrital de Gestión de Riesgos a través de comodatos, en años anteriores no se formalizaba, ello permite la definición de responsabilidades así como llevar un mejor control de los bienes propiedad del IDIGER, hasta el momento se han suscrito con Secretaría de Integración Social, Bomberos Voluntarios, Codensa.

- Las grabaciones del sistema de radiocomunicaciones se almacenan encriptadas lo cual junto con el control de acceso y manejo del sistema Red Box aportan en la garantía de la integridad y seguridad de la información.
- En el SUGA durante 2015 y 2016 se han realizado mejoras importantes, se generó interoperabilidad con el Portal Único ley de espectáculos públicos –PULEP-, donde las resoluciones de SUGA llegan automáticamente al Ministerio de Cultura. Así mismo la línea de tiempo en el sistema se ajusta de acuerdo a las necesidades.
- Los equipos pertenecientes a la Red Hidrometereológica y de Acelerógrafos reciben mantenimiento preventivo cada 3 meses y correctivo cada vez que sea necesario, ello ha permitido potenciar la vida útil de los mismos. Para ello el equipo organiza los respectivos cronogramas de manera organizada.
- En la parte inferior del Módulo Emergencias en el SIRE se encuentra la opción de consulta sobre eventos de emergencia en Bogotá, se puede acceder por diversos criterios de búsqueda, se comprobaron tres criterios de búsqueda obteniendo resultados satisfactorios.
- El proceso dispone de una herramienta completa y útil como lo es ARANDA, donde además de una mesa de ayuda ofrece elementos para la Administración de Infraestructura tecnológica.
- Se verificó el cumplimiento del 100% de las 4 acciones contempladas en el plan de mejoramiento institucional con motivo de la auditoría al procedimiento de aglomeraciones de público en lo relacionado al Sistema de Información SUGA.
- El almacenamiento de los sistemas de información cuenta con 1 servidor principal y un servidor alterno, en caso de que el principal falle, esta situación facilita la disponibilidad de la información.
- Se construyó un directorio de las extensiones de los funcionarios de la entidad en un documento compartido y se encuentra publicado en la página web, es una mejora importante en tanto cada funcionario puede ir actualizando y en la página se actualiza automáticamente, el reto es continuar haciendo seguimiento y recordar periódicamente a los funcionarios para que lo actualicen.
- El procedimiento "Administración de Infraestructura Tecnológica y sistemas de información" cuenta con la definición organizada y precisa sobre políticas de operación en los siguientes temas: Generales, Específicas para Servidores, base de datos, Código fuente de aplicaciones y Archivos de usuarios, Back up, Control de acceso a sistemas de información y recursos de red, Control de acceso al centro de cómputo, está situación facilita el cumplimiento del procedimiento así como da lineamientos sobre el cómo se administran los temas.
- Se identificó que se utilizan reglas de Proxy para el acceso a Internet, definiendo perfiles restringido, libre, más restringido, libre sin redes sociales, de manera acertada siempre un usuario se crea con perfil restringido y de acuerdo a las necesidades se ajusta previa solicitud de jefe inmediato o supervisor.
- Se lleva un control de los usuarios y cuentas desactivadas, se lleva control de los accesos VPN que se han otorgado. Ello facilita la trazabilidad.
- Para el contrato 151 de 2015 la supervisora genera informes de supervisión mensual, situación óptima que da cuenta de las actividades de supervisión, además de facilitar la trazabilidad

3.2 DEBILIDADES IDENTIFICADAS

3.2.1 DEBILIDADES INSTITUCIONALES

1. Incumplimiento de la Resolución interna 221 de 2013: la resolución 221 de 2013 "por la cual crea el comité editorial y de publicaciones del Fondo de Prevención y atención de emergencias –FOPAE- y se dictan normas para su funcionamiento, en su artículo 4 establece que el comité sesionará una vez al mes, y será citado por parte de la secretaria técnica del comité que tal y como se establece en el parágrafo 1 del artículo 2 es el coordinador de comunicaciones de la entidad, se encontró que en lo corrido de la vigencia 2016 no ha sesionado el Comité, a pesar de que la imagen institucional ha sufrido cambios, así mismo de que el área de TICS y comunicaciones se encuentra diseñando una nueva página web e intranet, tales decisiones debieron ser discutidas por el comité, por ejemplo en el tema del lanzamiento de la página se sugiere que desde el área de comunicaciones se desarrolle

una campaña ya sea de expectativa y de socialización, la cual podria establecerse en la actual página y por otros medios.

2. Control Bienes propiedad del IDIGER: De la base suministrada por almacén se tomaron al azar 21 radios a cargo de TICs, adicionalmente se seleccionó una muestra de elementos que se encuentran ubicados en la Oficina TICS, para verificar la existencia fisica, la debida identificación, adecuado almacenamiento y la asignación de responsable, de esta revisión se identifica lo siguiente:
-Caja de herramientas de Administración de la Infraestructura tecnológica, una fuente en poder la responsable de telecomunicaciones sin placa.
-Radio portátil Modelo PRO7150, no tiene placa en el radio, está escrita el número de la placa con marcador 3743, lo mismo ocurrió con el radio Modelo DGP4150 número 11691, radio Modelo PRO5150 número 5261, radio base Modelo PRO 5100 número 3863, radio base Modelo PRO5100 número 10176 y radio base Modelo DMG6100 número 11060, tienen escrito el número de placa con marcador.
-Inconsistencia con la placa No 3825 relacionada en la base de datos de Almacén como radio portátil Modelo PRO5100, al revisar con la responsable la funcionaria Olga Tibaduiza se identificó que este número de placa no corresponde a un radio portátil sino a un casco para bombero Bullevard, si está a cargo de la funcionaria mencionada pero no responde al elemento señalado.

En el contrato de compra venta 481 de 2015 con ARCGIS se encontró que la entrada real de las 8 licencias adquiridas ocurrió el 12 de enero de 2016, mientras el registro de la entrada a almacén de estos bienes ocurrió el 03 de mayo de 2016, es decir cuatro meses después de la entrada real.

Los anteriores aspectos señalan debilidad en el cumplimiento de la NTCGP 100:2009 en su numeral 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, el cual establece que la entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, especificamente literales a) la disponibilidad de información que describa las caracteristicas del producto y/o servicio y c) el uso del equipo apropiado. Esta situación genera riesgo de Riesgo de Pérdida o Hurto de bienes al tener elementos que no se encuentran identificados como propiedad de la Entidad.

3. Incumplimiento parcial del procedimiento Operación y mantenimiento a la red de monitoreo de fenómenos: Se incumple la actividad 6 la cual establece lo siguiente: "Una vez recibida la información a través del software de recepción de datos esta se comparte mediante software o carpetas compartidas para su posterior análisis, los archivos son actualizados de acuerdo a la periodicidad de descarga de la información para cada red y son transmitidos para su publicación en las páginas web de FOPAE. La información emitida por la red hidrometeorológica se envia al hidrólogo Encargado y a la Oficina de TIC's y SIRE para su procesamiento y publicación en la página web del SIRE. La información emitida por la red de Acelerógrafos se envia al Profesional de Estudios Técnicos y a la Oficina de TIC's y SIRE para su procesamiento y publicación en la página web del SIRE"; en tanto de la Subdirección de análisis de riesgos y efectos del cambio climático, a través de un hidrólogo y un profesional de estudios técnicos no se está generando informes de análisis de datos de la RAB y RHB, para su respectiva publicación en página web y Sire, esto se corroboró en una revisión a la página web y al SIRE, en el enlace Red de Acelerógrafos de Bogotá D.C. – RAB- de este último se encuentran publicados hasta el informe final 2011- titulado procesamiento e interpretación de señales de la RAB, no está publicado 2012, 2013, 2014 ni 2015.

Lo descrito anteriormente incumple el numeral 4.2.3 Control de los Documentos, especificamente el literal b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente y el numeral 1.2.2 Modelo de

Operación por Procesos del MECI: 2014, el cual establece que las entidades podrán contar con una estandarización de las actividades necesarias para dar cumplimiento a su misión y objetivos, lo cual permite, que su operación se realice de manera continua, garantizando la generación de productos o servicios.

3.2.2 DEBILIDADES PROPIAS DEL PROCESO

1. Desactualización de procedimientos:

1.1. El procedimiento Gestión de Telecomunicaciones Versión 2 de 2011 se encuentra desactualizado, dado que al preguntar al responsable del tema afirma que no lo aplica, el objetivo no es preciso hace referencia a "Realizar las actividades de planeación, evaluación y mejora del área de comunicaciones" con esa descripción no es claro qué hace el proceso, a cuál área de comunicaciones, debería diferenciar existe un proceso titulado comunicación institucional, pero la competencia del proceso de TIC es "La administración de la infraestructura de telecomunicaciones de la red de emergencias y de la red de monitoreo del sistema de alertas tempranas" tomado de la página web funciones de TIC y por lo tanto es necesario ajustar objetivo y alcance.

En la actualización de este procedimiento se sugiere incluir la estandarización de las solicitudes de acceso a descarga de grabaciones de radiocomunicaciones, especificando en qué casos aplica quiénes la pueden solicitar y dentro de la Oficina de TICs quien aprueba.

1.2. El procedimiento Operación y mantenimiento a la red de monitoreo de fenómenos GR-PD-01 Versión 3, está desactualizado en su contenido contempla como área responsable Subdirección técnica, cuando está siendo ejecutado por la Oficina de TICs, adicionalmente no contempla o describe los controles que se aplican, a pesar de que en la práctica para el mantenimiento se lleva hojas de inspección y se realiza seguimiento al cronograma de mantenimientos. Se solicita un usuario y contraseña y el sistema no acepta los datos de la auditora.

1.3 Se identificó que el procedimiento Estructuración de Geoinformación ADM-PD-15 Versión 3, no se ejecuta por parte del equipo SIG, los entrevistados afirman que no aplica porque se encuentra desactualizado la versión es 2012 y los formatos no son pertinentes, en este momento los tramites se realizan, a través de ARANDA, de manera presencial o correo electrónico.

Lo descrito anteriormente incumple el numeral 4.2.3 Control de los Documentos, específicamente el literal b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente y el numeral 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos del MECI: 2014, el cual establece que las entidades podrán contar con una estandarización de las actividades necesarias para dar cumplimiento a su misión y objetivos, lo cual permite, que su operación se realice de manera continua, garantizando la generación de productos o servicios; en el Decreto 1537 del 2001 se establece la obligatoriedad para las entidades de elaborar, adoptar y aplicar manuales a través de los cuales se documenten y formalicen los procesos y procedimientos. Así mismo el MECI establece que los procedimientos son un control de la entidad encaminado a lograr que las actividades se desarrollen siguiendo una secuencia lógica, que permita que quien los realice pueda llevarlas a cabo de la misma manera en la que lo efectuaría cualquier otro servidor que siga lo descrito en el mismo.

2. Inconsistencias en la ejecución contractual: De la revisión de contratos con supervisión a cargo de la Oficina TICs, se encontró lo siguiente:

2.1. Contrato 151 de 2015 con T&S TECNOLOGIAS Y SERVICIOS:

En la primera factura junio 2015 por valor de $18.851.534, se encontró:

- De un total de 9 items adquiridos por la entidad 5 no se encontraban contemplados en la oferta económica suministrada por el contratista.

- El acta de inicio fue suscrita el 13 de mayo de 2015, y teniendo en cuenta la cláusula 2.8. Valor y forma de pago donde se estipula que los pagos son mensuales el primer pago sería con corte al 12 de junio de 2015, pero la factura radicada por el contratista tiene fecha 01 de junio 2015, esta situación incumple con la cláusula señalada.
- Se relaciona el cobro del ítem prestación de servicio técnico en sitio por el término de 6 meses, teniendo en cuenta que el acta de inicio fue suscrita el 13 de mayo estaría cubierto hasta el 12 de noviembre de 2015 y en la séptima factura se relaciona el cobro de este mismo ítem del 14 de noviembre de 2015 al 13 de mayo de 2016, lo cual no es consistente con la cláusula 2.8. valor y forma de pago, la cual establece "El pago se hará en doce (12) mensualidades vencidas..." de igual manera el contrato no establece el pago de algún adelanto, en este caso se realizó un pago por servicios que la entidad aún no había recibido.

En la segunda factura del 01 de julio de 2015 por valor de $3.131.995, se encontró:
- De los 5 mantenimientos realizados, 2 de ellos no se encontraban en la cláusula 2.1.1 del contrato Especificaciones del servicio y repuestos, es el caso de impresora LEXMARK MS310, impresora LEXMARK E352CN, impresora HP COLOR LASER JET CP6015DN. Es decir, el IDGER en estos casos no contaba con un criterio para establecer el valor de los mismos que ascendió a $315.854 pesos.
- Ahora bien, de 6 ítems de repuestos adquiridos, 3 de ellos no se encontraban contemplados en la oferta económica suministrada por el contratista, cuyo costo ascendió a $1.506.000 pesos.

En la tercera factura del 03 de agosto de 2015 por valor de $10.723.376, se encontró:
- De 5 ítems adquiridos por la entidad 3 no se encontraban contemplados en la oferta económica suministrada por el contratista, cuyo costo ascendió a $866.000 pesos.
- De los 3 tipos de mantenimientos realizados ninguno de ellos estaba incluido en la cláusula 2.1.1 del contrato Especificaciones del servicio y repuestos cuyo costo ascendió a $413.959 pesos.

En la cuarta factura del 01 septiembre de 2015 por valor de $2.488.445, se encontró que ninguno de los 3 repuestos adquiridos y los mantenimientos realizados, se encontraban establecidas en la cláusula 2.1.1 del contrato Especificaciones del servicio y repuestos.

En la quinta factura 01 octubre de 2015 por valor de $819.997, se encontró que de los 3 ítems adquiridos, 1 no se encontraba en la cláusula 2.1.1 del contrato Especificaciones del servicio y repuestos.

En la sexta factura del 03 de noviembre de 2015 por valor de $5.452.754, se encontró que 2 repuestos adquiridos no se encontraban en la cláusula 2.1.1 del contrato Especificaciones del servicio y repuestos, cuyo valor asciende a $1.147.000 pesos.

En la séptima factura del 01 diciembre de 2015 por valor de $17.010.376, se encontró que de los 4 mantenimientos realizados 2 de ellos no se encontraban en la cláusula 2.1.1 del contrato Especificaciones del servicio y repuestos, cuyo valor asciende a $385.746

En la octava factura del 15 de diciembre de 2015. $12.611.230, se incumple la cláusula valor y forma de pago, la cual establece que los pagos se realizan mes vencido y en este caso se cobraron 14 días de diciembre con una factura, en la carpeta contractual no reposa el anexo mencionado en la factura donde se discriminen los repuestos suministrados al IDIGER con sus valores.

En conclusión al revisar 7 facturas en el marco de la ejecución del contrato 151 de 2015 se encontró que en promedio el 54.6% de los repuestos adquiridos corresponden a especificaciones no incluidas dentro de la cláusula 2.1.1 titulada Especificaciones del servicio y repuestos, en el componente c Bolsa de repuestos, ahora bien, no se encontró soporte en la carpeta de las respectivas cotizaciones, la misma situación ocurre con los mantenimientos preventivos recibidos donde en promedio el 51.4% de las especificaciones de equipos no se encuentran relacionadas en la cláusula en mención componente B valor mantenimientos preventivos. Lo anterior evidencia debilidades en la definición de los items que conforman la bolsa de repuestos, identificando que no corresponde directamente con el inventario de infraestructura tecnológica, ni con las necesidades de la entidad.

2.2. Contrato 147 de 2015 con ANDITEL S.A.S

En el contrato de arrendamiento con un plazo de ejecución de 12 meses en la cláusula 3.5. Valor del contrato y forma de pago, definió un Único pago al legalizarse el contrato, pero a su vez menciona que se deberán anexar soporte de pagos de parafiscales y la certificación por parte del supervisor a entera satisfacción, éstos documentos se generarían a medida que se ejecute el contrato y la certificación sólo al final del plazo de ejecución porque se certifica el cumplimiento de obligaciones por parte del contratista. El contratista adjunta la certificación del revisor fiscal del pago de parafiscales correspondiente a los 6 meses anteriores a la legalización del contrato, cuando la entidad debería verificar que dichos pagos se realizaran también durante la ejecución del contrato, lo cual no es posible debido a que el pago del 100% se realizó al iniciar el contrato.

Es importante indicar que este contrato es de tracto sucesivo, porque el arriendo se usufructúa mes a mes, pero el pago se hizo como si fuera de ejecución instantánea, en la minuta contractual no se establece si es un pago anticipado o un anticipo, cuando el parágrafo del articulo 40 de la ley 80 de 1993 establece que los anticipos no pueden ser superiores al 50% del valor total del contrato. La forma de pago no coincide con el tipo de contrato.

Lo anterior incumple con la NTCGP 1000:2009 en su numeral 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios, el cual establece que la entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre: a) la realización del producto y/o prestación del servicio, o b) el producto y/o servicio final.

2.3. Contrato de compra venta 481 de 2015 con ARCGIS

-En el estudio de sector, en el análisis de mercado ni en el análisis económico se mencionan los distintos Sistemas de Información Geográfica disponibles en el mercado, porque se menciona que ArcGIS es proveedor exclusivo, no se discriminaron aquellos licenciados y aquellos libres, para identificar la mejor opción, por ejemplo al revisar en internet se encontró 6 diferentes al ArcGIS, como Grass, GvSIG, Idrisi TAIGA, GEOMEDIA, OPEN JUMP y SEXTANTE, entre otros que pueden existir, disponer de la información técnica y diferencias de precios en el mercado es necesaria para la toma de decisiones, más aún cuando las licencias de ArcGIS deben adquirirse anualmente.

-La cotización que presentó el proponente exclusivo incluye 8 licencias cada una por valor de $11.162.702, para un total de $89.301.616, con un descuento de $22.325.404, que al incluir el IVA de $10.716.194, el valor total de la cotización fue de $77.692.406, este último valor fue con el que se suscribió el contrato, sin embargo ni en la cláusula 2.2. Especificaciones técnicas ni en la 2.8 Valor, se estableció el valor unitario de cada licencia, ni en la factura presentada por el contratista.

-Incumplimiento de la cláusula 2.4 Plazo de ejecución, ya que establece como plazo un 1 mes para la instalación y renovación de licencias, contados a partir de la suscripción del acta de inicio y "la vigencia de las licencias y su soporte será hasta el 31 de marzo de 2016", sin embargo en la carpeta no reposa acta de inicio del contrato, pero

si reposa la aprobación del último requisito que fue el 07 de enero de 2016, lo que significa que el plazo de ejecución sería hasta el 06 de febrero de 2016, la entrega de las licencias a la entidad fue el 12 de enero de 2016, pero la factura fue emitida por el contratista el 02 de mayo de 2016 y la entrada a almacén fue el 03 de mayo de 2016, es decir cuatro meses después de cumplido el último requisito.

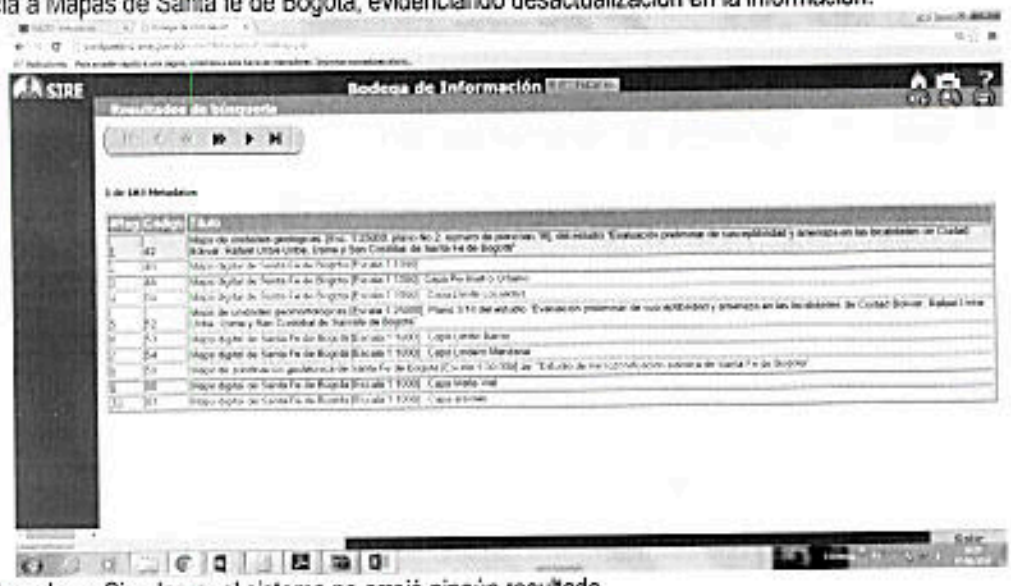
3. Incumplimiento en el procedimiento de Ingenieria de Software: Los auditados suministraron evidencias del desarrollo de 4 software, a saber: Sistema de Centro de Reserva, Registro de Afectados, SIDISAT y SIREDI realizados en la vigencia 2015 y lo corrido de 2016, de allí se revisó el cumplimiento del procedimiento y las etapas ejecutadas en 3 desarrollos, porque los formatos en que se suministraron las evidencias de SIDISAT no se podían visualizar en el equipo de cómputo de la auditora, del ejercicio se encontró lo siguiente:

Situación encontrada	Cantidad de Desarrollos
Falta cronograma	2
Falta casos de uso	1
No se utilizan los formatos estandarizados	1
Formato de requerimientos sin firma	1
Falta evidencia de presentación de avances a los usuarios	1
En la definición de requerimientos no se definió usuario en el IDIGER	1
No se realizaron pruebas	2
No se capacitó a los usuarios	1
Falta Manual de Sistema	1
Demoras en el desarrollo	1

El detalle de revisión se anexa en una tabla 1. Lo anterior refleja incumplimiento de la NTCGP 1000:2009, en sus numerales 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo, el cual establece que la entidad debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto y/o servicio. Durante la planificación del diseño y desarrollo la entidad debe determinar: a) las etapas del diseño y desarrollo, b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo; 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, el cual establece que deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y mantenerse registros (véase el numeral 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir, específicamente a) los requisitos funcionales y de desempeño, b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables; 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo, el cual establece que los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su aceptación, deben específicamente literal d) especificar las características del producto y/o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto; y 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo, el cual establece que se debe realizar la validación del diseño y desarrollo, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto y/o servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

4. Debilidades asociadas al SIRE: Se realizó revisión al azar de algunos Módulos y contenidos del SIRE, encontrando lo siguiente:
Módulo Bodega de Información: Se realizaron 3 búsquedas:

1. Palabra Clave: Mapa, se encontraron 10 registros, como se puede ver a continuación todos los registros hacen referencia a Mapas de Santa fé de Bogotá, evidenciando desactualización en la información.



2. Palabra clave: Simulacro, el sistema no arrojó ningún resultado
3. Palabra clave: Estudio, el sistema arrojó 10 registros como se puede ver a continuación todos los registros hacen referencia a Mapas de Santa fé de Bogotá, indicando desactualización en la información

De igual manera en entrevista con la profesional encargada del SIRE afirma que la información que reposa en el módulo no se actualiza hace 3 años.

Dicha situación afecta el cumplimiento de la NTCGP 1000: 2009 en su numeral 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, el cual establece que la entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar

un producto y/o servicio al cliente, y debe asegurarse de que: a) están definidos los requisitos del producto y/o servicio; b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y c) La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Módulo Emergencias: Al ingresar al módulo emergencias se encuentra un mapa el cual no se puede visualizar al dar clic en el enlace "ver mapa más grande" se dirige al siguiente pantallazo

Es decir el Mapa no es público para acceder primero hay que tener usuario IDIGER y segundo licencia ArcGIS, esta situación limita el acceso a la información.

La descripción que aparece publicada del Módulo es la siguiente: "La administración Distrital promoverá acciones para que todos los patrones con carácter de empresas y domicilio en la ciudad de Bogotá, de acuerdo con las normas en materia de riesgos profesionales y salud ocupacional, y en especial la resolución 1016 de 1989 del Ministerio de Protección Social, informe al Instituto Distrital de Gestión de riesgos y Cambio Climático - IDIGER - sobre la implementación de sus planes de emergencia, para ello contará con un plazo de cuatro meses contados a partir de la aprobación del presente acuerdo, a través del formulario electrónico que para este fin elabore esta entidad." el IDIGER pone a disposición de todas las herramientas que le permitirá autoevaluar la implementación del plan de emergencias y contingencia de su organización". Sin embargo en el Módulo no se puede acceder al formulario en mención, no se pueden consultar las empresas que cuentan con Plan de Emergencias ni obtener algún tipo de información sobre cómo se formula dicho plan.

Esto afecta el cumplimiento de la NTCGP 1000: 2009 en su numeral 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, el cual establece que la entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, y debe asegurarse de que: a) están definidos los requisitos del producto y/o servicio; b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y c) La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. También se ve afectado el cumplimiento de la ley 1714 de 2014, especificamente en su Principio de la divulgación proactiva de la información, donde el deber de los sujetos obligados es promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible.

Módulo Sistema Único de Reasentamiento –SURR: El aplicativo SURR se desarrolló sin tener claridad ni soporte de los requerimientos especificos de los usuarios, ha salido a la web por módulos, la ingeniería de software lleva 3 años pero todavia no se ha logrado el propósito con el cual fue desarrollado, se involucró a dos entidades externas sin contar con la ruta clara; con Caja de Vivienda Popular el trabajo ha sido continuo, pero no ha definido la calidad ni oportunidad de los requerimientos necesarios, se involucró al Acueducto de Bogotá, entidad que no ha manifestado el suficiente interés, a su vez tampoco ha definido requerimientos para el aplicativo. Internamente tampoco se han definido requerimientos precisos ya que participan diferentes áreas las cuales no han estandarizado el procedimiento(s) pertinente(s), todo lo anterior ha generado que la Oficina TICS incurra en reprocesos, desgaste administrativo e inversión de recursos.

Se identificó que se puede presentar un riesgo de corrupción en tanto el Sistema no genera automáticamente la numeración de las actas de notificación a los beneficiarios del programa de reasentamiento, esto se hace manual por tanto afecta la integridad de la información y a su vez dificulta su control y trazabilidad.

Lo anterior refleja incumplimiento frente a la NTCGP 1000:2009 en su numeral 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, el cual establece que la entidad debe determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir: a) los requisitos funcionales y de desempeño, b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables, c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, ahora los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

5. El Sistema Distrital de Alertas Tempranas –SIDISAT- no genera reportes ni alertas tempranas frente a la Red de monitoreo de Fenómenos: En el SIDISAT no se visualizan reportes de la Red de acelerógrafos, en el SIRE se publicaban pero desde 2011 no hay reporte publicado tal y como se verificó en el enlace http://www.sire.gov.co/web/guest/rab, así como tampoco se encuentran publicados en la página web IDIGER reportes de los años 2012, 2013, 2014 y 2015, lo anterior incumple con la actividad 6 del procedimiento Operación, mantenimiento a la red de monitoreo de fenómenos. En cuanto a la Red Hidrometereológica de Bogotá -RHB no se tienen establecidos los umbrales que permitan establecer alertas tempranas. Si bien la RHB y la Red de Acelerógrafos de Bogotá –RAB- generan datos, los mismos no son analizados ni utilizados para la generación de información útil- para la ciudadania, para emprender acciones ni para la toma de decisiones frente a la Gestión de Riesgos.

Lo anterior evidencia un incumplimiento en la NTCGP 1000:2009 en su numeral 8.4 Análisis de Datos el cual establece que la entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes. El análisis de datos debe proporcionar información sobre, específicamente literales b) la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y c) las caracteristicas y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

6. Deficiencias en el funcionamiento de la aplicación GEOPORTAL: A través del contrato 758 de 2009 PROCALCULO PROSISI S.A se realizó Actualización del Módulo geográfico del sistema de información para la gestión del riesgo y atención de emergencias –SIRE-, denominado GEOPORTAL, en la ejecución de dicho contrato el proveedor hizo entrega del código fuente, estableciendo una garantia de 1 año, sin embargo se encontró que desde la Oficina TICs no se han realizado ajustes o mejoras a la aplicación, dicha aplicación se encuentra en el

mismo estado en que fue entregada por el proveedor, a pesar de que se han identificado deficiencias como: la aplicación no soporta más de 3 usuarios simultáneos, no permite la administración de las capas tal como lo requiere la entidad, se han presentado casos en que no se visualiza correctamente la información de capas registradas.

La anterior situación evidencia que el proceso no ha implementado acciones con el fin de mejorar el GEOPRTAL, afectando el cumplimiento de la NTCGP en su numeral 8.5.2 Acción correctiva el cual establece que la entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para específicamente b) determinar las causas de las no conformidades y d) determinar e implementar las acciones necesarias.

7. Demoras en la implementación de los módulos SI CAPITAL: De acuerdo a la entrevista de la administradora SICAPITAL de la oficina TICs los siguientes 5 módulos se encuentran con implementación inferior al 100%: SISCO 70%, SAI-SAE 90%, PERNO 80%, LIMAY 70%, en su implementación se lleva más de 1 año, se cuenta con 3 contratistas exclusivos para el tema, sin embargo los informes de ejecución contractual no expresan cuantitativamente el cumplimiento de los cronogramas para la implementación de éstos módulos y por lo tanto fue posible determinar el cumplimiento real de dichos contratos, a ello se suma que se identificó que los requerimientos de los usuarios están cambiando e incrementándose continuamente; es así, que no fue posible determinar fechas de finalización de desarrollo de los módulos SI CAPITAL que se encuentran en marcha.

Lo anterior refleja un incumplimiento parcial de la NTCGP 1000:2009 en su numeral 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo el cual establece que la entidad debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto y/o servicio, para lo cual debe determinar específicamente: a) las etapas del diseño y desarrollo. De otro lado se identifica un posible riesgo de detrimento patrimonial en tanto se han invertido recursos sin generar los resultados esperados con los criterios de oportunidad y eficiencia.

8. Falencias en el Seguimiento y medición del proceso y proyecto 789:
El proceso no cuenta con indicadores para el seguimiento y medición de los procedimientos que lo conforman, se requiere que se implementen indicadores de Desempeño, financieros, de Infraestructura Tecnológica, de accesibilidad, disponibilidad, entre otros enmarcados en la eficacia, eficiencia, efectividad e impacto.
Se encontró incumplimiento en el reporte mensual de indicadores en el MIG durante la vigencia 2016 en lo que respecta al proyecto 789, de la siguiente manera:
Meta: Mejorar al 100% la Plataforma Tecnológica que permita soportar la operación de la entidad, logrando una alta disponibilidad de la información con planes de continuidad de la operación e interoperabilidad con las entidades del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo, no se reportó durante los meses de enero, febrero y marzo, para el mes de abril sólo se reportó 1 de los 2 indicadores que forman parte de la meta, teniendo en cuenta lo reportado la meta lleva un avance del 13.3%, evidenciando un rezago y un riesgo de incumplimiento.
Meta: Operar y administrar el 100% de la Red Distrital de telecomunicaciones para activar las entidades del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo, competentes de la atención de emergencias de acuerdo con los protocolos distritales de atención de emergencias, no se reportó durante los meses de enero a abril. Esta meta cuenta con 1 indicador.
Meta: Fortalecer y posicionar 1 SIRE como fuente única y oficial del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo, no se reportó durante los meses de enero, febrero, marzo y abril para ninguno de los 3 indicadores que conforman la meta.
Meta: Ampliar y mejorar 1 red distrital de telecomunicaciones de emergencia que permita la interoperabilidad de las entidades conectadas y su interconexión con el NUSE, no se reportó durante los meses de enero a abril para ninguno de los 5 indicadores que conforman la meta.

Esto evidencia que la información reportada en el informe de gestión del primer trimestre 2016, se encuentra incompleta, situación que fue manifestada por la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico con fecha del 27 de abril de 2016 dirigido al Jefe de Oficina Tics y a los profesionales Karen Cervantes y Carlos Sosa. El proceso TICS para la gestión de riesgos y cambio climático así como los procedimientos que lo componen no cuentan con indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

-Se identificó por ejemplo en GEOPORTAL y ARCGIS ON LINE que no se realiza seguimiento y medición periódica al uso de dichas herramientas por medio del número de visitas y/o visitantes internos y externos, es más GEOPORTAL no permite tener esta información, a raíz de la auditoria se identifica en ARCGIS ON LINE, el siguiente registro de visitas:

MAPA	No. VISITAS
Amenaza POT 2013	23.090
Colegios 2010	9.556
Quebradas torrencial	8.918
Aglomeraciones Diciembre 2015.	8.479
Mapa de Zonificación de Amenaza por remoción en Masa del Decreto 364 de 2013 suspendido temporalmente.	2.597
Diagnósticos técnicos	1.342
Amenaza por remoción en masa POT 190/2004	1.210
Amenaza por incendio POT 190/2004	499

La anterior información al reportarse a las dependencias competentes de la entidad, puede ser útil para la toma de decisiones y para identificar la utilidad de la información generada por la entidad y que se reporta en el Sistema de Información, donde la población objeto son los habitantes de Bogotá.

Lo anterior afecta el cumplimiento de la NTCGP 1000:2009 en su numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, el cual establece que la entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia). El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados.

9. Deficiencias en la atención de requerimientos allegados por ARANDA: Los auditados suministraron dos informes de requerimientos allegados por ARANDA, uno correspondiente al primer trimestre 2015 y otro al segundo semestre 2015, de allí se tomó una muestra de 23 requerimientos, empleando como criterios: el Estado, los días de mora y el tema o especialidad; se revisó la trazabilidad y evidencias, se contactó al especialista que atendió el requerimiento y en los casos que fue posible al usuario. Producto del ejercicio se encontró lo siguiente:

Situación encontrada	Cantidad de requerimientos
Conforme	3
No se especificó cómo se solucionó el requerimiento	4
El caso no se cerró oportunamente en ARANDA por el especialista que lo atendió	13
El caso fue solucionado con días de mora	7

El estado asignado en ARANDA no es consecuente con la situación real	2
No se pudo verificar la solución, ni si llegó al usuario	1
La Auditora realiza recomendación de mantener informado al usuario sobre el estado de sus requerimientos	6

El detalle de los requerimientos revisados se anexa en una tabla 2. Los aspectos encontrados en el trámite de requerimientos de usuario afectan el cumplimiento de la NTCGP 1000:2009 en sus numerales 7.2.3 Comunicación con el cliente, el cual establece que la entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas específicamente literales a) la información sobre el producto y/o servicio y c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias; y 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, el cual establece que la entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, específicamente literales a) la disponibilidad de información que describa las caracteristicas del producto y/o servicio, c) el uso del equipo apropiado, e) la implementación del seguimiento y de la medición y f) la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.

10. No se realiza análisis de datos frente a los resultados de la Encuesta de Satisfacción del servicio HELP DESK: En 2015 el proceso aplicó una encuesta de satisfacción, la cual fue respondida por un total de 83 servidores públicos, conformada por 27 preguntas, si bien la encuesta fue tabulada se encontró que no fueron analizados los resultados ni utilizados para la toma de decisiones o implementación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora. De los resultados analizados por la auditora se destacan los siguientes:

1. El 59% de los encuestados afirmó no haber recibido inducción o capacitación sobre el acceso a recursos de red, aplicaciones y su uso.
2. El 52% de los encuestados afirma no haber recibido Nunca capacitación en el uso de SIRE
3. El 61% de los encuestados afirma no haber recibido Nunca capacitación en el uso de CORDIS
4. El 28% de los encuestados afirma no tener conocimiento sobre el uso del NAS, es un punto que merece tomar medidas en cuanto el NAS es una de las estrategias para salvaguardar la información de la entidad.
5. El 24% de los encuestados afirma no tener conocimiento sobre el uso de Aranda, situación que merece tomar medidas ya que es a través de ARANDA que el usuario puede realizar requerimientos, solicitar soporte y/o reportar incidentes que afectan la continuidad del servicio y el desempeño de funciones y obligaciones de los servidores.
6. De manera positiva se identifica que el 71% de los encuestados considera que cuando solicito capacitaciones despejó dudas y le han aportado para mejor uso de las herramientas
7. El 28% de los encuestados afirma que Nunca cambia sus claves de acceso
8. El 75% de los encuestados afirma No conocer la politica de contraseñas del correo institucional
9. Si bien el 60% de los encuestados afirma realizar sus requerimientos y reporte de incidentes a través de ARANDA es una situación que se puede mejorar en tanto los otros medios utilizados como: directamente con el personal de soporte, con el líder de área y telefónicamente o correo electrónico no permiten llevar una correcta trazabilidad en la atención de los mismos.
10. El 48% de los encuestados considera que el rendimiento del PC asignado es entre regular y malo.

Teniendo en cuenta que en la formulación de 4 preguntas las opciones de respuesta fueron 1, 2, 3, 4 y 5, donde se explicó literalmente que 1 era la calificación más baja y 5 la calificación más alta, se destacan los siguientes resultados

11. El 84% de los encuestados califica la calidad del servicio de soporte entre 3 y 4
12. El 60% de los encuestados califica la oportunidad en la solución a solicitudes de requerimientos o incidentes entre 4 y 5.

13. De manera positiva se identifica que el 94% de los encuestados evalúa la cortesía del grupo de la mesa de ayuda entre 4 y 5.
14. El 29% de los encuestados afirma que cuando contacta a la mesa de ayuda por un problema algunas veces se resuelve adecuadamente, mientras un 5% afirma que nunca se resuelve adecuadamente.
15. El 35% de los encuestados afirma que no los mantienen informados del estado de su caso.

Los resultados de la encuesta reflejan incumplimiento frente a la NTCGP 1000:2009 en sus numerales 8.4 Análisis de Datos, el cual establece que la entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes. El análisis de datos debe proporcionar información sobre específicamente a) la satisfacción del cliente, y 7.2.3 Comunicación con el cliente, el cual establece que la entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas específicamente literales a) la información sobre el producto y/o servicio y c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

11. No se realiza calibración a los equipos pertenecientes a la Red Hidrometereológica y de Acelerógrafos: A los equipos y herramientas de mantenimiento de la RHB y RAB no se les realiza calibración, en este momento únicamente se cuenta con los certificados de calibración de compra, los cuales no son suficientes en tanto existen equipos con más de 10 años de antigüedad, además de que los equipos por el uso y desgaste pueden verse afectados en la calibración, tomando el informe de calibración suministrado por los auditados se identificó que se requiere calibración para 12 instrumentos de medición y 11 sensores

De esta manera se incumple la NTCGP 1000:2009 en su numeral 7.6 control de los equipos de seguimiento y de medición, el cual establece que la entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados, en este sentido cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe, específicamente en el literal a) calibrarse y/o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.

12. La oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones no cuenta con el espacio adecuado ni suficiente para el almacenamiento y custodia de los elementos y equipos de hardware, telecomunicaciones, Red de Monitoreo de fenómenos: Esto se identificó en las diferentes entrevistas realizadas y en observación realizada en la oficina ubicada en la bodega 7 piso 2, donde se encontró que debajo de los escritorios reposan, caja de herramientas de Administración de la infraestructura tecnológica, rollo de cable de telefonía, bolsa con cableado, Caja con cintas de grabación de backup, CPUS, fuente para reparación, teclado, caja con 5 teléfonos que se utilizan para repuestos, switch de pruebas, 2 tóner para impresora, 2 tóner para plotter, cargador de baterías, de la red meteorológica 19 baterías, encima de escritorios se encuentran 18 radios portátiles, 3 Acelerógrafos en el cajón de escritorio de la responsable telecomunicaciones 21 radios portátiles, 3 fuentes. Esta situación genera riesgo de daño, pérdida o hurto de equipos y elementos, de otro lado afecta la organización y ambiente en el lugar de trabajo. Estos elementos deberían estar bajo custodia y manejo del Almacén general, y cuando se requieran deben ser solicitados por la Oficina TICS.

Se identifica incumplimiento de la NTCGP 1000: 2009 en su numeral 6.3 Infraestructura, el cual establece que la entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los

requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: a) edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados.

13. No se realizan re evaluaciones a los proveedores de bienes y servicios: El proceso materia de revisión tiene bajo su supervisión diversidad de contratos asociados con la compra de bienes y servicios, sin embargo no realiza re evaluaciones a los proveedores, para poder contar con información para la toma de decisiones, lo anterior incumple con la NTCGP 1000:2009, en su numeral 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios, el cual establece que la entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. La entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad, teniendo en cuenta de igual manera la nota 2: El término "evaluación de proveedores" incluye la evaluación inicial y las posteriores que se deriven de la necesidad de evaluar el desempeño del proveedor (re-evaluaciones).

14. Bajo cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea: De acuerdo a la información suministrada por la Oficina TICs, se encontró que el avance de Gobierno en linea en general es del 26.4%, a continuación se presenta el detalle por componente:

COMPONENTE	ESTADO GEL OFICIAL 2016 (ESPERADO)	ESTADO GEL IDIGER 2016 (REAL)	REZAGO DE IMPLEMENTACIÓN
TIC para servicios	90%	32%	57%
TIC para gobierno abierto	95%	35%	60%
TIC para gestión	45%	38%	7%
Seguridad y privacidad de la Información	50%	0%	50%
Promedio de implementación	**70%**	**26%**	**43%**

La anterior tabla refleja el rezago de implementación del IDIGER en los cuatro componentes que forman parte de la estrategia de Gobierno en Línea, el mayor rezago se encuentra en el componente de TIC para gobierno abierto con un rezago del 60%, el componente con menor rezago del 7% es el de Tic para la Gestión. En IIDGER el componente que mayor avance tiene es el de TIC para la Gestión, mientras el componente de seguridad y privacidad de la información no tiene avance alguno.
Es de aclarar que la entidad no cuenta con una estrategia de Gobierno en linea oficializada, los cálculos de avance fueron realizados por la oficina TIC utilizando una lista de chequeo de los criterios minimos que se deben cumplir.

En este aspecto se identificó incumplimiento de la Resolución 360 de 2015 "por la cual se crea el Comité del Sistema integrado de Gestión del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y cambio climático –IDIGER- y se dictan otras disposiciones referentes al Sistema Integrado de Gestión" en su articulo 19. Comité anti tramites, Gobierno en linea y Seguridad de la información, establece que en el marco del Sistema Integrado de Gestión sesionará el comité en mención y posteriormente define las funciones en cada tema, frente a Gobierno y seguridad de la información establece 8 funciones, se encontró que este comité en 2016 no ha sesionado de igual manera no se está cumpliendo con ninguna de las funciones. La entidad no ha definido formalmente mediante acto administrativo el lider GEL, sin embargo por las competencias y responsabilidades en la mayoria de las entidades del distrito los lideres GEL son los Jefes de Oficinas TICs.

Lo anterior incumple lo establecido en el Decreto 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones", especificamente en su artículo 5. Componentes, 8. Responsable orientar la implementación la Estrategia de línea y 10. Plazos.

15. No implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: La encuesta de diagnóstico de implementación del Modelo de Seguridad y privacidad de la información diligenciada por la oficina de TIC, muestra un resultado de 0% para cada uno de los niveles reportados: Inicial / gestionado, definido, Gestionado Cuantitativamente y Optimizado, se aclara que de acuerdo a la metodología cada nivel es prerrequisito para avanzar al siguiente, ello evidencia que no se ha implementado el Modelo de Seguridad y privacidad de la información tal como se establece en la circular 007 de 2015 de la Alta Consejería distrital de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Lo anterior incumple la NTD-SIG 001:2011 adoptada mediante DECRETO 652 de 2011, la cual establece en su numeral 1.1 GENERALIDADES, que los Sistemas Integrados de Gestión de las entidades Distritales involucran 6 subsistemas: Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC), Subsistema de Control Interno (SCI), Subsistema de Gestión Ambiental (SGA), Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO), Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA), Subsistema de Responsabilidad Social (SRS). Se incumple la Norma ISO 27001:2005 numeral 4.2 Establecimiento y Gestión del SGSI, el cual establece que debe existir a) Definir el alcance y límites del SGSI en términos de las características del negocio, la organización, su ubicación, sus activos, tecnología, e incluir los detalles y justificación de cualquier exclusión del alcance. b) Definir una política de SGSI en términos de las características del negocio, la organización, su ubicación, sus activos y tecnología, c) Definir el enfoque organizacional para la valoración del riesgo. d) Identificar los riesgos, e) Analizar y evaluar los riesgos, f) Identificar y evaluar las opciones para el tratamiento de los riesgos, g) Seleccionar los objetivos de control y los controles para el tratamiento de los riesgos. h) Obtener la aprobación de la dirección sobre los riesgos residuales propuestos. i) Obtener autorización de la dirección para implementar y operar el SGSI. j) Elaborar una declaración de aplicabilidad.

16. Bajos niveles de seguridad de las contraseñas utilizadas por los equipos del proceso Gestión Financiera y Oficina de TICs: Del ejercicio de revisión del nivel de seguridad de las contraseñas, realizado a través de la web link http://password.es/comprobador/, se encontró que de un total de 26 contraseñas revisadas el 15.4% tienen un nivel de seguridad muy débil, el 27% tiene un nivel de seguridad débil.

Nivel de Seguridad de contraseñas	Grupo Gestión Financiera	%	Oficina Tics para la Gestión del Riesgo	%
MUY DÉBIL	4	29%	0	0
DÉBIL	4	29%	3	25%
BUENA	2	14%	3	25%
FUERTE	3	21%	2	17%
MUY FUERTE	1	7%	4	33%

En la anterior tabla se observa que la oficina TICs presenta un mejor el nivel de seguridad en donde el 50% de las contraseñas tienen nivel de seguridad fuerte y muy fuerte, mientras que el 68% de contraseñas del grupo financiero se encuentran en el nivel muy débil y débil.

La anterior situación refleja que no se cumple con el objetivo de control y control establecido en la ISO 27001 especificamente en el anexo A.11.3.1 Uso de contraseñas. Control Se debe exigir a los usuarios el cumplimiento de buenas prácticas de seguridad en la selección y el uso de las contraseñas.

4. RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

4.1. Documentación y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión

- Estandarizar el protocolo de atención de fallas a los Sistemas de Información, se identificó que para Geoportal existe pero no está formalizado.
- Continuar con la implementación de indicadores de Capacity planing para la administración de Infraestructura Tecnológica.
- Es importante que el área TIC participe en la inducción de servidores nuevos y reinducción del IDIGER donde se presenten entre otros temas un mapa de la página web, de la intranet y Sistemas de Información, en general, así como uso de los Sistemas de Información de acuerdo a los cargos y responsabilidades de los servidores entrantes.
- Actualizar todos los procedimientos, por ejemplo los de Gestión de Portales de Internet y Administración de la Infraestructura Tecnológica, establecen que la dependencia responsable es Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios y se están ubicados dentro del proceso Gestión administrativa, cuando realmente corresponden al proceso Tics para la Gestión de Riesgos y Cambio Climático.
- Actualizar y estandarizar como Manual asociado a un procedimiento el documento titulado "Especificaciones técnicas para la generación de información análoga y digital V2.1", este documento actualmente se encuentra publicado en SIRE, especificamente GEOPORTAL, es necesario actualizar lo referente a normas internacionales, establecer los formatos compatibles con la entidad, así como las actividades y estándares para la respectiva revisión, validación y aceptación de estudios por parte del grupo SIG.
- Mejorar la herramienta en la cual se registran los incidentes asociados a las fallas o caídas presentadas en los diferentes Sistemas de Información, en tanto se puedan incluir todas las fallas de cualquier sistema de información, así como se realice el respectivo análisis para la toma de decisiones.
- Formalizar y estandarizar los protocolos de atención y solución de fallas de los diferentes Sistemas de Información, podrían ir en Manuales, se identificó en las entrevistas que los miembros del equipo tienen la experiencia aprendida de las posibles fallas con sus respectivas soluciones pero no están documentadas, se debe procurar para que el conocimiento quede en la entidad y no en el servidor público, de manera que si el servidor público responsable no se encuentra otro pueda atender las situaciones.
- En el procedimiento de Ingeniería de Software se recomienda como política de operación definir los canales de comunicación y responsabilidades para la toma de decisiones en la aprobación de software a desarrollar, como en definición de necesidades y funcionalidades del mismo, así mismo se puede incluir una política donde se definan criterios y responsabilidades para nombrar los desarrollos, también es necesario que todo software que se desarrolle este asociado a un procedimiento dentro de la entidad. Se sugiere en la fase de formalización de requerimientos determinar el costo planeado de cada desarrollo en casa y al finalizar realizar el costeo real y mantener los registros.
- En el procedimiento Ingenieria de software se recomienda realizar en todos los desarrollos pruebas con los siguientes criterios:
  - -Funcionalidad, Usabilidad. Seguridad, Generación Copias de seguridad y Carga transaccional (servidores que aloja cada software)
- Se sugiere implementar estrategias y requisitos para la generación de Software donde sean claros los requerimientos del usuario, el objetivo, la justificación esto ya que se identifican falencias, por ejemplo en el Observatorio Distrital de Gestión de riesgos que a pesar de contar con enlaces y links, no cuenta con

contenidos para la consulta, en SIDISAT hay varios enlaces que no contienen la información, en otros casos la información esta desactualizada.

- Migrar la información referente a reasentamiento que se encuentra en el SIRE, así mismo implementar las medidas respectivas para que ya no se reporte reasentamiento por SIRE sino por SURR con el fin de evitar duplicidad de información.
- Con el fin de que el ambiente y navegación del SIRE sea más agradable para el usuario se recomienda reducir la cantidad de veces en que el usuario SIRE debe loguearse dentro del SIRE, de manera que sólo sea necesario un logueo y de acuerdo al perfil se le den los accesos a los módulos autorizados, esto hace parte de la integración e interoperabilidad que el sistema debe manejar.
- Diligenciar la clasificación de gobierno en linea junto con las dependencias participantes para obtener resultados reales, así como definir la estrategia con las actividades, cronograma y responsables de implementación. Incluir en la página web la opción de suscripción de noticias de la entidad a los ciudadanos interesados.
- Implementar los ajustes necesarios para que el logueo en Microsoft office tanto de dominio como de proxy se realice una sola vez, en este momento los usuarios deben loguearse de a 6 a 8 veces. Implementar estrategia de Identificación Única.
- Actualizar la tabla de retención documental, ya que en este momento el proceso sólo tiene 1 serie, la de Sistemas de información y hace parte de la subdirección corporativa y de asuntos disciplinarios, en este sentido frente a los formatos de creación de usuario que se encuentran en una AZ correspondientes a vigencias 2013, 2014, 2015 y 2016, tomando como referencia que son registros de apoyo su duración en la oficina debe ser de máximo 2 años, por lo tanto proceder a tomar las acciones pertinentes.

4.2. Actualización Mapa de Riesgos:

En el desarrollo de la auditoria la auditora identificó los siguientes riesgos que se pueden presentar en el desarrollo del proceso:

- Riesgo de Incumplimiento de obligaciones contractuales, porque en el contrato 147 de 2015, se realizó 1 pago por el 100% del valor del contrato, esto de manera anticipada, esta situación limita a la entidad para realizar posibles reubicaciones de la antena instalada en el espacio arrendado, además la supervisión de cumplimiento de obligaciones pierde efecto, se dificulta exigir las medidas de seguridad para los equipos y el suministro de energía eléctrica, aspectos incluidos como obligaciones del arrendatario.
- Daño, Pérdida o hurto de bienes, en tanto los equipos de telecomunicaciones se utilizan en campo, así como hay equipos asignados a otras entidades, hay equipos ubicados por fuera de las instalaciones del IDIGER, algunos equipos y elementos no se encuentran almacenados adecuadamente o no se encuentran plaqueteados.
- No contar con la disponibilidad de equipos de cómputo necesarios de acuerdo a la cantidad de servidores públicos prestando sus servicios en IDIGER, se ha presentado la situación en qué se contrata personal sin consultar al proceso TICS la disponibilidad de equipos.
- Desactualización de los sistemas de información

4.3. Supervisión de Contratos:

- Teniendo en cuenta que en el contrato 151 de 2015 –T&S TECNOLOGIAS Y SERVICIOS- se encontraron algunos informes técnicos en fotocopia no legibles, y por ejemplo en la factura de junio no se anexa el requerimiento de repuestos de parte del IDIGER, se sugiere que la supervisión revise que los documentos anexos a las facturas sean legibles y siempre incluir los soportes de solicitud de repuestos o mantenimientos que realiza el IDIGER.

- En la ejecución del contrato 151 de 2015 –T&S TECNOLOGIAS Y SERVICIOS, se adquirió unidad fusora de impresora, la cual tiene un costo de $1.298.000 y de 1 board para CPU DELL valor $1.798.000, se recomienda en este tipo de casos que los repuestos son costosos se anexe un concepto técnico sobre el daño o necesidad de repuesto, además se realice un análisis de costo beneficio de cambio de repuesto frente a la compra del equipo nuevo. De igual manera solicitar e incluir las cotizaciones frente a los mantenimientos o repuestos que no se encuentran en las especificaciones técnicas del contrato.

4.4. Red Distrital de Telecomunicaciones:

- Teniendo en cuenta que de acuerdo a las entrevistas realizadas se detectó que en este momento en la entidad no se mantiene registro ni memoria sobre los criterios utilizados para la ubicación de las 10 antenas repetidoras, donde un total de 3 antenas están ubicadas en la localidad de Chapinero, 4 en Ciudad Bolívar, 1 Usme, 1 Suba y por último 1 en limites Fontibón y Engativá, en los estudios previos del contrato de arrendamiento 147 de 2015 en la justificación se establece que "La red distrital de telecomunicaciones propiedad de IDIGER está compuesto por 10 repetidoras de voz que permiten el cubrimiento de las telecomunicaciones via radio de un 95% de la ciudad de Bogotá…", además el área TICS tiene identificados lugares de la ciudad que no están cubiertos por las antenas de telecomunicaciones como: partes de localidades Suba, Usme y San Cristóbal, se recomienda que se realice una evaluación o estudio para determinar los lugares adecuados de ubicación de las antenas, reubicarlas si es necesario e identificar si la cantidad de antenas es pertinente, reconociendo que para el componente misional de atención de emergencias es indispensable contar con cobertura de telecomunicaciones en toda la ciudad.

4.5. Administración de Sistemas de Información:

- Se sugiere registrar los desarrollos de software en casa o contratados ante la Dirección Nacional de Derechos de autor, esto con el fin de salvaguardar los derechos del IDIGER y evitar que los desarrollos se comercialicen como privados, de otro lado validar la generación de conocimiento como entidad.
- Frente a los informes de ejecución de los contratos de prestación de servicios que apoyan la implementación de los módulos SI CAPITAL, se sugiere a la supervisión los requiera además de la descripción cualitativa que ya incluyen, con una descripción de avance cuantitativo frente al cumplimiento de actividades presentadas en los respectivos cronogramas y asi se permiten identificar avances reales. En este sentido se sugiere revisar la posibilidad de que en estos contratos de prestación de servicios se establezca el pago por entregables, por etapas de acuerdo a lo referenciado en los cronogramas, y no por mensualidades.
- Es importante que los módulos PERNO, LIMAY y OPGET del SI CAPITAL se integren de manera prioritaria, la falta de integración genera reprocesos y no facilita la debida trazabilidad e integridad de la información.
- Continuar apoyando técnicamente al proceso Financiero en lo concerniente al cargue de información FONDIGER a los Módulos del SICAPITAL como PREDIS donde se deben cargar de manera manual el contenido de aproximadamente 30 Órdenes de pago y 100 Registros presupuestales.
- Implementar y disponer de las actividades de capacitación necesarias para que cada módulo de SICAPITAL tenga su administrador interno en cada área, esto ya que en los módulos SAI-SAE, Terceros y PREDIS no se ha definido el servidor público encargado.
- Implementar una campaña de socialización de la Politica de contraseñas seguras, donde se promueva el cambio periódico de contraseñas y se concientice sobre la importancia de manejar contraseñas seguras.
- Establecer e implementar criterios para deshabilitar usuarios, utilizando diversos controles adicionales a la firma del formato Sin pendientes
- Continuar potencializando el uso de ARANDA en aquellos componentes que facilitan la Administración de la Infraestructura Tecnológica, teniendo en cuenta que la Oficina de Tecnologias de la Información y las comunicaciones tiene asignadas supervisiones contractuales es importante utilizar el ARANDA para realizar

los respectivos seguimientos contractuales, para ello se sugiere establecer un cronograma de implementación de módulos. El módulo ODBC es importante implementar en tanto permite llevar control sobre que sistemas operativos tienen los equipos, que board entre otros aspectos. Así mismo promover el uso de ARANDA en el componente de Mesa de Ayuda, ya que se identifica que no todos los requerimientos ingresan por este medio, por ejemplo varios de los requerimientos sobre SICAPITAL no se ingresan por ARANDA.

4.6. Sistema de Información Geográfica:

- Teniendo en cuenta que el grupo SIG para la generación de Geoinformación requiere de aspectos misionales como Conceptos técnicos, Diagnósticos, Reasentamiento, Avenidas torrenciales, suelos de protección por riesgo, conceptos de amenaza de ruina, Amenaza POT, aglomeraciones de público, entre otros, en su mayoria producidos por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, se recomienda evaluar la posibilidad de que la Geoinformación se genere directamente en esta subdirección y no a través de la Oficina TICs.
- Se recomienda generar politicas de atención y entrega de Geoinformación, definiendo en qué casos y qué registros quedan de la entrega Física y/o magnética, ahora revisar cuando la información es solicitada por externos entidades o particulares si puede generar un costo, ya que se entregan planos impresos en plotter, CDS o DVDs que tienen costo para el IDIGER, si bien al ser la información pública esta no tiene costo, el medio en que se entrega si se puede cobrar al usuario.
- Se identificó a través de ARANDA que en promedio el grupo SIG recibe 4 requerimientos diarios, teniendo en cuenta que el grupo está compuesto por 5 servidores, y que además en las entrevistas realizadas el grupo no identificó criterios para la asignación de cargas laborales y de asignación de requerimientos, así como tampoco se lleva un seguimiento, es importante que se definan de acuerdo a las solicitudes tramitadas la cantidad de servidores necesarios. Esta situación se convierte en un riesgo de posible detrimento patrimonial.
- Definir criterios y politicas de cargue de la información geográfica al GEOPORTAl, es decir los Conceptos Técnicos, Diagnósticos u otro tipo de documentos que afectan dicha información, en entrevista se identificó que el cargue no es periódico, no fue posible identificar el último cargue de información ya que no se lleva control ni registro, dicha situación puede generar que los usuarios que consultan la aplicación accedan a información desactualizada, en este mismo orden de ideas se sugiere establecer en la aplicación un mecanismo para visualizar la fecha de la última modificación de la cartografia consultada. O realizar convenio con la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – IDECA para generar la interface con esta plataforma y tener la información más actualizada.
- se recomienda que para los Sistemas de Información Geográfica se realice periódicamente un análisis de uso, determinar cantidad de usuarios internos y externos, hacer comparativos técnicos entre los sistemas de información similares, con el fin de que se puedan tomar las decisiones respectivas, al tener varios Sistemas GEOPORTAL, el Observatorio Distrital de Gestión Riesgos y ArcGIS on line, donde se puede consultar cartografia, se genera un desgaste administrativo, incremento de gastos, información segregada, dispersa y genera ineficiencia si la información en todos no es idéntica, la entidad puede perder confiabilidad.

4.7. Portales Web:

- En la página web en el enlace http://www.idiger.gov.co/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic se identificó que el texto incluido en el subtitulo GRUPO REDES Y TELECOMUNICACIONES menciona el mismo tema que el texto del subtitulo AMPLIACIÓN DE LA RED DISTRITAL DE MONITOREO HIDROMETEREOLOGICA – RHB, sobre el convenio con SED, por lo tanto se considera pertinente ajustar el contenido y no duplicar información.
- Con el fin de consolidar los requerimientos que recibe el proceso Tics para la gestión del riesgo y llevar un mejor control y trazabilidad se sugiere que las solicitudes de publicación o modificación a los portales web se

realicen por ARANDA, para ello el proceso debe fortalecer y concientizar a los usuarios sobre el uso de la herramienta.

- Teniendo en cuenta que la web master lleva un registro y seguimiento a las visitas que reciben mensualmente en la página del IDIGER y del SIRE, se recomienda que se generen informes o una estrategia de socialización periódica con los directivos, por ejemplo en el Comité Editorial, con el fin de que la información sea utilizada para la toma de decisiones, para mejoras e identificar comportamientos, identificar uso del SIRE. Así mismo informes anuales que comparen diferentes vigencias, en este sentido se sugiere implementar una herramienta que permita discriminar visitas de usuarios internos y externos.
- Se recomienda llevar registro, hacer seguimiento y socializar las consultas (visitas) recibidas a los datos abiertos publicados por el IDIGER, es útil para la toma de decisiones.
- Frente a la publicación de la normatividad de la entidad si bien en la intranet hay un enlace para ello, se encontró que allí no se publica la totalidad de la normatividad emitida por el IDIGER, por tanto es importante que se publique toda, ahora bien se recomienda que el enlace también se incluya en la página web, con la opción de buscar por tipo de acto administrativo, es decir, Acuerdo, resolución, circular u otro de existir.
- Teniendo en cuenta la misionalidad y competencias del IDIGER, se considera importante incluir dentro de datos abiertos la información geográfica generada por ser de interés general, en este sentido implementar las acciones necesarias con el fin de que esta información puede presentarse en formato CSV, y diligenciar el formato de Metadatos correspondiente para publicarla.
- Se recomienda implementar una estrategia de difusión de los datos abiertos que ha dispuesto IDIGER

4.8. Manejo de Bienes:

- Teniendo en cuenta las actividades realizadas por la Oficina TICs frente a la administración de Infraestructura tecnológica, gestión de telecomunicaciones, operación y mantenimiento de la red de monitoreo de fenómenos, se recomienda que se lleve un control y seguimiento articulado con almacén frente a los inventarios de elementos y equipos que forman parte de los temas mencionados anteriormente.
- Con el fin de facilitar el control de los bienes de telecomunicaciones entregados a contratistas se sugiere modificar el formato Solicitud de Servicios de Comunicaciones incluyendo fecha de inicio y terminación del contrato del solicitante, preferiblemente que se automatice.
- Se sugiere que se solicite al Almacén la adquisición de elementos necesarios para mantenimientos internos como cables de antena, cables de poder y cinta aislante.
- Cambiar el lugar de almacenamiento de los equipos de telecomunicaciones disponibles que se encuentran en este momento en la torre de comunicaciones, esto ya que el espacio no es adecuado para almacenar bienes, no es fácil, cómodo ni seguro desplazarse dentro de la torre para ubicar los elementos, además de ser un espacio donde se presentan goteras, polvo y por ende se presenta el riesgo de Daño de equipos
- Los equipos que no estén en uso, sino que forman parte de un stock para cuando se requieran deben permanecer en custodia del Almacén y no del área TICS
- Disponer de un espacio adecuado en tamaño, características y condiciones de seguridad para el almacenamiento de equipos y herramienta de uso habitual del proceso TICs.
- Destinar en el presupuesto 2017 los recursos necesarios para reponer los equipos antiguos y de tecnologia obsoleta, y para la calibración periódica elementos y equipos que la requieran, para la calibración se sugiere utilizar como referente el documento titulado "Informe de mejoramiento para el proceso de calibración en equipos de medición utilizado en el mantenimiento de las estaciones de la red de acelerógrafos (RAB) e Hidrometereológica de Bogotá (RHB) suministrado por el equipo de mantenimiento de la red meteorológica
- Mantener duplicado de la totalidad de las llaves de los espacios de ubicación de estaciones de la RAB y la RHB en la oficina del IDIGER, ya que actualmente solo se cuenta con 1 llave original por espacio, formando

parte de paquete de llaves de todos los espacios, dicho paquete se traslada continuamente a campo por lo cual existe un riesgo de pérdida de las llaves.

4.9. Austeridad del Gasto en licenciamiento de Software

Se realizó un histórico desde 2011 sobre los gastos en que ha incurrido la entidad en las renovaciones de versiones de las diferentes licencias de ORACLE:

VIGENCIA	2011	2012	2013	2014	2015	2016
CONTRATO 1	$278.159.321	$20.999.569	$18.037.541	$254.641.334	$311.129.657	$549.973.959
CONTRATO 2		$173.322.000	$231.078.989		$1.149.606.481	
TOTAL ANUAL	**$278.159.321**	**$194.321.569**	**$249.116.530**	**$254.641.334**	**$1.460.736.138**	**$549.973.959**
TOTAL 2011 A 2016	**$2.986.948.851**					

La anterior tabla muestra que los gastos en los últimos 6 años para licencias ORACLE han sido de más de $200.000.000 millones de pesos anuales excepto en el 2012, de igual manera se observa que para 2015 se presentó un incremento significativo pasando de $ 254.641.334 en 2014 a $ 1.460.736.137,97 en 2015, es decir un incremento del 474%, a razón de implementación de la estrategia de continuidad del negocio, teniendo en cuenta que la tendencia son dos contratos anuales y que en lo corrido de 2016, a la fecha solo se ha realizado uno por valor de $ 549.973.959,00 es posible que el valor se incremente. En conclusión durante los últimos 5 años en la entidad se han destinado en la compra y renovación de licencias ORACLE un total de $ 2.986.948.851 millones de pesos, es por ello que se evidencia la necesidad de revisar la posibilidad de implementar medidas de austeridad del gasto en el gasto de licenciamiento de software, tomando alternativas para el manejo de bases de datos las cuales sean menos costosas y de otro lado que no generen un vinculo exclusivo de la entidad con el proveedor, fortalecer el uso del software libre de acuerdo a lo establecido en la Directiva 004 de 2016 del Alcalde Mayor de Bogotá "Modificar y ampliar el alcance de la directiva 011 de 2012 promoción y uso de software libre en el distrito capital", en la cual se establece especificamente en su numeral 4: *Con el objeto de generar la racionalización del gasto en materia tecnológica, las entidades deben dar cumplimiento al numeral 4.5 del Anexo 18 de la resolución 305 de 2008 que formula las "Políticas sobre la disposición de orientaciones tendientes a que en los estudios de mercado que soportan la contratación del Distrito, se incluya la Valoración y Evaluación de herramientas tecnológicas basadas en software libre, en los casos pertinentes"*

4.10. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- Planificar las actividades y recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Frente a la publicación en línea de los desarrollos de software, si bien la actividad es realizada por un único servidor público garantizando integridad y seguridad de la información, se encontró que esta servidora es contratista, por ello es importante que la Oficina evalúe la conveniencia de la situación y defina los controles necesarios, con el fin de que no se vulnere la información.
- Se recomienda Formalizar y estandarizar lo referente al manejo y administración de un repositorio de Códigos fuentes.
- se realizó una prueba con una profesional de contabilidad donde se encontró que SICAPITAL no discrimina mayúsculas de minúsculas al ingresar las contraseñas lo cual afecta la seguridad de las mismas, es necesario implementar las medidas correctivas

- En las entrevistas realizadas a las líderes financieras se identificó que consideran que los Sistemas de Información que forman parte del SI CAPITAL local no son confiables, al generar los reportes la información no coincide con la registrada, el PREDIS local no coincide con la información reportada por pagos, el OPGET se deja saltar la numeración de las Ordenes de Pago atentando contra la integridad y trazabilidad de la información. También identifican que el CORDIS es manipulable, no contiene restricciones, por ejemplo para asignar correspondencia vencida y desde el usuario consulta se puede asignar correspondencia. Es necesario implementar las medidas correctivas

5. CONCLUSIÓN GENERAL

Se concluye que el Proceso se desarrolla de manera funcional, cumpliendo con un objetivo de apoyo a la entidad, sin embargo se debe fortalecer el uso de indicadores de proceso, proyecto de eficacia, eficiencia y efectividad; es necesario actualizar la documentación y estandarizar las actividades, se verificó que en la práctica se realizan las actividades pero no siempre se generan los registros y soportes. Un tema que merece atención es la etapa de planeación de los desarrollos de Software en casa, con el fin de determinar requerimientos precisos y poder optimizar los tiempos de ejecución, así mismo merecen atención la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, que presenta bajos niveles de cumplimiento y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que no tiene avances en su cumplimiento. Es importante que el proceso maneje continuamente comunicación eficaz con las diferentes áreas de la entidad.

El ejercicio de auditoria se desarrolló de manera positiva generando una serie de recomendaciones e identificando oportunidades de mejora que se espera se constituyan en un valor agregado de mejora y a nivel preventivo dentro de la entidad.

El proceso abarca varios procedimientos, para una próxima auditoria se sugiere revisar a fondo lo referente al Sistema de Información SIRE, SIDISAT y hacer seguimiento a la implementación del SI CAPITAL, de igual manera se maneja un inventario de bienes, extenso, por lo cual se sugiere realizar un seguimiento específico al tema de inventario.

Cordialmente,

Nombre y firma del Líder del Equipo Auditor	Nombre y firma del Jefe Oficina de Control Interno
Nasly Salamanca Nasly Carolina Salamanca Socha	Diana Constanza Ramírez Ardila
Fecha: julio 11 de 2016	Fecha: Julio 13 de 2016

TABLA 1. DESARROLLO DE SOFTWARE

NOMBRE SOFTWARE	Interno	Contrato	FORMATO EVIDENCIA DE REQUERIMIENTO	DISEÑO: (CRONOGRAMA, CASOS DE USO, ARQUITECTURA)	ACTAS PRESENTACIÓN DE AVANCES	FORMATOS DE PRUEBAS	EVIDENCIAS CAPACITACIÓN AL USUARIO	MANUAL DE SISTEMA	MANUAL DE USUARIO	Duración del Desarrollo	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
SISTEMA DE CENTRO DE RESERVA		**a 463 de 2014**	Documento del 25/02/2015	1.No se suministró por los auditados cronograma de desarrollo del Software, el 8 de abril de 2016 se definió un cronograma para la entrega del software 2. No se suministró evidencia de la documentación de casos de uso a pesar de existir para ello el formato ADM-FT-19 y ADM-FT-20 titulados diagrama y análisis casos de uso 2.Se cuenta con un documento que incluye la arquitectura del Software	Se verifico la realización de reuniones de revisión de avances de los módulos que componen el Software, se cuenta con 2 actas de la vigencia 2016, 3 diciembre 2015, 4 noviembre de 2015	No se suministraron por parte de los auditados formatos de las pruebas realizadas	No aplica, la capacitación estaba programada posteriormente a la actual revisión	No aplica, en el momento de la revisión el contrato todavía estaba en ejecución	No aplica, en el momento de la revisión el contrato todavía estaba en ejecución	En ejecución 1 año y 2 meses a la fecha de la presente revisión	No fue posible determinar el cumplimiento de las fases de desarrollo en tiempo de ejecución porque no se obtuvo el cronograma inicial. A pesar de que en algunas reuniones se apliquen las pruebas es necesario que se documenten formalmente
REGISTRO DE AFECTADOS	x		Formato 23/12/2015, se evidenció que el formato no lleva la firma de aprobación de la Subdirectora de Resiliencia y Coordinación de emergencias, a pesar de que esta es el área solicitante	1. Se cuenta con el registro de casos de uso, pero no se utilizó los formatos formato ADM-FT-19 y ADM-FT-20 titulados diagrama y análisis casos de uso 2. Se cuenta con el registro de arquitectura de la aplicación 3. No se suministró evidencia de la generación de un cronograma para realizar el desarrollo 4. Se recomienda incluir la fecha de generación de todos los registros, porque ni los casos de uso ni la arquitectura de la aplicación llevan fecha y dificultan realizar seguimiento a los tiempos de desarrollo	1.No se suministró por los auditados evidencias donde presenten avances a los solicitantes de la aplicación	1. Se cuenta con formato de pruebas funcionales del 01 de abril de 2016, el documento no lleva las firmas de los responsables de la realización de pruebas 2. Se realizaron 13 pruebas funcionales	No aplica, a la fecha de la auditoría el desarrollo no había finalizado	No aplica, a la fecha de la auditoría el desarrollo no había finalizado	No aplica, a la fecha de la auditoría el desarrollo no había finalizado	No aplica, a la fecha de la auditoría el desarrollo no había finalizado	
SIREDI		a 298 de 2015	Documento 12/06/2015 Se identifica una debilidad en tanto en esta fase a pesar de que se definieron los requerimiento no se definió internamente en IDIGER el área usuaria principal, esta situación debería ser requisito para iniciar un desarrollo porque se puede presentar un riesgo de que el desarrollo no sea utilizado	1. Conforme 2. Cronograma en documento Plan de trabajo 24/07/2015 3. Casos de uso documento agosto de 2015 4. Arquitectura segundo informe 06/11/2015	1. Conforme 2. Se revisó en la carpeta contractual la existencia de actas durante la ejecución del desarrollo donde se presentan avances al IDIGER directamente a los responsables. 3. Se realizó un evento de socialización de resultados del Desarrollo	1. Se cuenta con un plan de pruebas 2. En ninguno de los documentos que reposa en la carpeta contractual se incluyó evidencia de la aplicación de pruebas	No se suministró por parte de los auditados ni reposa en la carpeta contractual evidencias de capacitación a los usuarios IDIGER en el manejo del software	No se suministró por parte de los auditados ni reposa en la carpeta contractual	Se cuenta con Manual de Usuario 24/12/2015	6 meses	348.215.180 millones según contrato 05 meses de ejecución Acta de inicio 26 de junio prorroga de 1 mes

TABLA 2. REQUERIMIENTOS ARANDA

PRIMER TRIMESTRE 2015											
Numero del caso	Descripcion	Especialista	Estado	Razon	Usuario	Fecha de registro	Fecha maxima de solucion	Fecha real de solucion	dias mora	Comentario de la solucion	Observaciones Control Interno
2809	Buenos días, me permito informar que en el segundo piso de la bodega 12, se instaló debajo de mi escritorio un aparato de donde se derivan los cables de red para los demás computadores de esta oficina, sin embargo el ruido que genera es bastante molesto para las actividades diarias que se realizan, por lo que les solicito comedidamente sea reubicado en otro lugar donde no generé molestias a los demás compañeros. Gracias por su colaboración.	Carmen Montoya Moncada	RECHAZADO	Falta de recursos para su ejecución	Camilo Eduardo Espinosa Ortiz	05/01/2015 9:39:59	06/01/2015 11:00:00	14/01/2015 11:57:28	8	No se cuenta con los materiales necesarios para modificar las conexiones del cableado de datos, además se requiere de una ventana de mantenimiento para realizar dicho cambio, tiempo en el cual no habra internet en la bodega 12	Conforme. Realizar reubicacion del cableado y del switch requeria un despliegue logistico y de materiales que no se justificaba, el especialista que atendio el caso comenta que de acuerdo al área administrativa la bodega 12 se utilizaria con caracter provisional y asi mismo se ubicó el cableado, se debe tener en cuenta que es una bodega arrendada donde no hay un espacio independiente donde se puedan ubicar los switches
3067	Buenas tardes, Solicito, si existe la posibilidad, de tener acceso a una licencia de ArcGis, además de la opción Online. Esto con relación al mejor desempeño de mis actividades dentro de la Subdirección. Quedo atenta a una pronta respuesta. Adriana Zambrano B.	Nestor Ivan Rodriguez Sierra	RECHAZADO	Falta de recursos para su ejecución	Adriana Zambrano	06/02/2015 15:39:59	07/02/2015 9:39:59	09/02/2015 9:56:13	2	El programa solicitado no se puede instalar debido a las caracteristicas del equipo, ya que estas no cumplen con los requerimientos minimos para la instalacion y normal ejecución	1. Se contactó a la Usuaria quien comenta que se le informo de manera verbal que su requerimiento había sido rechazado en tanto no habia licencias suficientes para instalar, asi mismo comenta que a la fecha ya le fue instalado el ArcGIS en 2015. 2. Se recomienda que las notificaciones de rechazo se realicen por correo electrónico mediante el mismo sistema ARANDA
3264	POR FAVOR, PARA SOLICITO UN VIDEO BEAM Y UN PORTATIL PARA EL MARTES 24 DE FEBRERO 2015,REUNION DEL CONVENIO 430 HORA 3:00PM EN LA SALA DE SUBDIRECCION DE EMERGENCIA. GRACIAS.	Karen Roxana Cervantes Scott	ANULADO	Caso no pertinente	Ingrid Fernandez	20/02/2015 17:23:41	21/02/2015 15:00:00		No aplica	Anulado	1. No se logró determinar el Estado actual del requerimiento en tanto la especialista que atendio el caso no recuerda el motivo por el cual se anuló y no lo relacionó en el campo comentario de la solucion 2. Se contacto a la asuaria y ella comenta no recordar si el tramite fue atendido, pero afirma que cuando ha solicitado préstamo de video beam y portátil se le ha prestado.
3298	Buenos días, Quisiera saber si hay posibilidades de cambiar el computador que me ha sido asignado porque la mayoría de programas están desactualizados por la baja capacidad del mismo, se bloquea mucho. Muchas gracias.	Nubia Marlen Rodriguez	SUSPENDIDO	Falta de recursos técnicos o de personal	Ana Maria Alba Forero	09/03/2015 9:44:49	10/03/2015 11:00:00		No aplica		1. Se contacto a la usuaria, quien comenta que desde TICs a su equipo se le realizaron mantenimientos, sin embargo continuaba con fallas, y el año pasado su equipo fue cambiado por uno de mejor capacidad. 2. Falto cerrar el caso cuando se le cambio el equipo a la usuaria

3362	Cordial saludo. Para atender la solicitud realizada por la mesa ambiental de usaquen se hace necesario contar con planos por desarrollo legalizado o en proceso de legalización de la UPZ 11 san cristobal en los que se hubiese identificado condición de alto riesgo no mitigable por FRM, donde por plano se muestre la siguiente información: * Si existe concepto tecnico de riesgo mostrar imagen de riesgo del CT, sumado a ello predios en reas y sitios de intervención. * En caso de no existir riesgo por CT mostrar mapa de amenaza 190/2004, mostrar reas y sitios de intervención. Los predios en reas son los que se adjuntan a la presente. Muy buen dia.	Maria Yeni Rodriguez Salamanca	ANULADO	El caso era duplicado	Jaime Quimiro Olaya	17/03/2015 14:07:34	19/03/2015 11:07:34		No aplica	El caso ya habia sido asignado	1. Se verificó que efectivamente el caso se encontraba duplicado con el 3362 del 17 de marzo de 2015, dicho caso se cerró el 10 de agosto de 2015, presentando una mora de 145 dias 2. En el comentario de la solución del caso 3362 se afirma "Se han entregado dos imagenes, 2 planos, pero aun faltan predios por verificar", al contactar a la especialista que atendió el caso muestra evidencias de que el plano se generó el 03 de julio de 2015, se compartió a traves de drive el 05 de julio de 2015, por lo tanto no se cerró oportunamente en ARANDA 3. De acuerdo a las evidencias en realidad se presentó una mora en la solución de 109 dias
3363	Buenos dias. De manera atenta se requiere la configuracion de la impresora Lexmark MS415 en los equipos de la subdireccion de participacion de gestion de riesgos y adaptacion al cambio climatico, lo anterior teniendo en cuenta que la impresora fue entregada por el almacen el dia de ayer. Cordial saludo John Garcia	Nubia Marlen Rodriguez	SUSPENDIDO	Falta de recursos tecnicos o de personal	John Freedy Garcia Pedraza	20/03/2015 15:51:13	21/03/2015 13:51:13				1. El especialista que solucionó el caso no lo cerró y por tanto no se registró la información de la solución, la Ingeniera Karen Cervantes comenta que en este caso primero se suministró una impresora pequeña y finalmente cuando se entregó la impresora robusta se configuró en 2016 2. El usuario afirma que si bien la configuración de la impresora robusta se realizó de manera oportuna al dia siguiente de la solicitud, la subdireccion de participación duró aproximadamente 6 meses con la impresora provisional que faltaba
3450	Buenas tardes, para solicitar la revisión de la impresora a color que hemos tenido algunos inconvenientes, al parecer estan descalibradas las tintas y cuando mandamos una impresión por	Edgar Giovanny Medina Benito	CERRADO	La solución cumple con los requerimientos	Camilo Nieves	27/03/2015 16:30:21	28/03/2015 14:30:21	17/07/2015 14:30:07	111	Se solicita banda transportadora pendiente por el	Se realizó una trazabilidad de las actividades gestionadas por la oficina TICS, identificando la siguiente linea de tiempo: 1. Diagnóstico de necesidad de cambio de pieza de la impresora, no se cuenta con la fecha exacta 2. Durante los meses de marzo y abril 2015 no se contaba con recursos en el contrato de mantenimiento con bolsa de repuestos 3. El 13 de mayo 2015 inicia el contrato de mantenimiento con bolsa de repuestos 4. el 17 de julio de 2015 la supervisora del contrato realiza cotización de la pieza ante el contratista 5. el 08 de octubre de 2015 la supervisora del contrato aprueba la cotización para solicitar la pieza, más de dos meses despues de haber solicitado la cotización, ella argumenta que la demora se presentó porque se encontraba la oficina priorizando necesidades para incurrir en gastos con cargo a este contrato 6. La entrada a Almacen de la pieza solicitada se presentó el 05 de noviembre de 2015, es decir casi 1 mes despues de haberla solicitado al contratista 7. Se concluye que este caso se cerró sin haberlo solucionado, se cerró al solicitar la cotización, cuando fue hasta más de 3 meses despues que la pieza ingresó al IDIGER 8. Por el valor de la pieza que asciende al millón de pesos incluyendo IVA debió realizarse un análisis económico y tecnico determinando el valor y vida util

	ambas caras hay un destar de 1cm y no coinciden las medidas. Esperamos pronta solución. Gracias.			pedidos						proveedor.	de comprar la impresora nueva frente al cambio de la pieza. 8. En este caso se debió establecer el estado suspendido mientras se surtian los tramites administrativos. 10. Se determino que la solucion real del caso tardo mas de 7 meses.
3456	Buen dia Le escribo para pedirles el favor de que nos ayuden a revisar el informe Ejecución de Gastos por fuentes y Conceptos, ya que no aparecen para los rubros de funcionamiento los compromisos por mes ni por acumulado y tampoco los giros por mes y acumulados pero estos si en todos los rubros. Agradezco su colaboración	Jhon Kennedy Leon Castiblanco	CERRADO	La solucion cumple con los requerimientos pedidos	Sindy Johana Castilla Sanchez	30/03/2015 11:41:21	31/03/2015 11:00:00	14/03/2016 14:24:34	343.1	Se dio soporte al usuario en el sitio de trabajo.	Se contacto a la usuaria quien afirma que su solicitud no fue resuelta, se evidencio en el sistema PREDIS Local que los informes no aparecen con los rubros de funcionamiento como si aparecen en PREDIS Hacienda, de igual manera se verifico que a la usuaria el 14 de marzo de 2016 se le envio un correo electrónico de soporteinterno@idiger.gov.co, donde se le informa que el incidente en mencion ya fue solucionado, a pesar de que no ocurrio de esta manera, de igual manera la usuaria afirma que el ingeniero Jhon Kennedy no se comunico con ella en ningun momento al respecto.
SEGUNDO SEMESTRE 2015											
715	Buenas tardes, para solicitar la información de como va el proceso con la impresora a color del area de comunicaciones que nos hace falta para realizar las diferentes actividades con el equipo de trabajo. Gracias.	Karen Rossana Cervantes Scott	SUSPENDIDO	Tramites administrativos	Carmo Neves	09/10/2015 16:46:51	09/10/2015 5:17:00		No aplica		1. Este ARANDA corresponde a una solicitud anterior 3450 del 27 de marzo de 2015, pero el usuario debió interponerla de nuevo 7 meses después, porque no se le había comunicado el estado de la misma, para este caso tampoco se le comunico, el presente caso se determinó como suspendido 2. El caso ya fue solucionado pero no fue cerrado en ARANDA 3. Se recomienda mantener informado oficialmente al usuario del estado de su requerimiento

718	Hola para referir no puedo ingresar al sire me sale el siguiente reporte	Mateo Cabrera	EN PROCESO	Se atiende en sitio	Diana Arias	13/10/2015 9:29:52	13/10/2015 13:30:00		No aplica		1. Se logró determinar que el caso fue solucionado el mismo día que se recibió, esto ya que el especialista que lo atendió reportó el desbloqueo de usuario por medio del chat del correo electrónico. 2. No se cerró en ARANDA oportunamente
721	Hola buenos días, el chat aparece desactivado. Hasta el día viernes 09/10/2015 funciono bien. Hoy lunes aparece "Inconvenientes con la Red o el Proxi". Gracias.	Karen Rossana Cervantes Scott	SUSPENDIDO	Tramites administrativos	Manuel Mario Martinez Ospina	13/10/2015 12:37:21	14/10/2015 13:00:00		No aplica		1. El caso no se cerró a pesar de que se solucionó el mismo día, la falla correspondía a Google, la ingeniera Karen Cervante solicitó el ajuste y como se comprobó google confirma la solción el mismo día en que se presentó la falla
4014	Compañeros buenas tardes. Les contacto para pedirles el favor de incluirme en su lista de interesados por una licencia de ArcGis. Gracias.	Karen Rossana Cervantes Scott	RECHAZADO	Falta de recursos para su ejecucion	Jorge Suarez Silverstein	01/07/2015 10:47:20	01/07/2015 14:47:00	16/07/2015 8:54:22	15	EN EL MOMENTO NO HAY DISPONIBILIDAD DE LICENCIAS, PERO SE TIENE EN CUENTA SU SOLICITUD PARA EXPONER LA NECESIDAD EN DIRECCION	1. Este caso fue rechazado pero no se le informó al usuario, ni que fue rechazado ni los motivos 2. Se recomienda mantener informado oficialmente al usuario del estado de su requerimiento
4056	BUENAS TARDES, CON EL PRESENTE SOLICITO APOYO PARA QUE SE GENERE EL RESPECTIVO CRUCE DE SHAPE DEL POLIGONO DE AMENAZA ALTA POR AVENIDAS TORRENCIALES DE LAS QUEBRADAS ZANJON DE LA MURALLA Y ZANJON DEL AHORCADO CON LOS POLIGONOS DE RIESGO FINALES GENERADOS EN EL CONTRATO DE CONSULTORIA N° 645 DE 2013.	Alvaro Paez	CERRADO	Cerrado automatico por tener mas de 48 horas	Sandra Cuevas Gomez	03/07/2015 14:09:28	04/07/2015 11:08:30	05/08/2015 11:01:35	276	CRUCE DE SHAPE DEL POLIGONO DE AMENAZA ALTA POR AVENIDAS TORRENCIALES DE LAS QUEBRADAS ZANJON DE LA MURALLA Y ZANJON DEL AHORCADO CON LOS POLIGONOS DE RIESGO FINALES	1. Se contactó a la usuaria quien afirma que la solicitud fue debidamente atendida el 07 de julio de 2015, esta fecha se verificó en la impresión del plano solicitado, porque a la usuaria no se le notificó formalmente la atención del requerimiento sino se le entregó la impresión del plano, esto quiere decir que la fecha real de solución tuvo sólo 2 días hábiles de mora y no 276, el caso no se cerró oportunamente en ARANDA. 2. Se recomienda mantener informado oficialmente al usuario del estado de su requerimiento
4254	Buenas tardes. Con la presente solicito apoyo para la generacion del cruce de la ZMPA del Rio Fucha (especialmente sector entre la Carrera 19 Este y la Carrera 1 Este) con el cruce de Amenaza resultado del estudio "Analisis e Investigacion de procesos de Avenidas Torrenciales como eventos generadores de riesgo en la cuenca alta del Rio San Cristobal", se requiere que este cruce cuente adicionalmente con la capa de ronda hidraulica, con la capa de catastro (mas reciente). Anoto que las capas del estudio se anexan a la presente. Sin otro particular	David Ernesto Negrete Cabrales	ANULADO	Caso no pertinente	Sandra Cuevas Gomez	17/07/2015 11:23:36	19/07/2015 9:24:00		No aplica	usuario elaboró los productos de la solicitud por lo que su elaboracion desde el SIG era redundante	Conforme. Se contactó a la usuaria quien efectivamente afirma que ella misma generó el plano con una visualización de de ARCGIS por internet y TICS le colaboró con la impresión, esto ya que el requerimiento lo necesitaba urgente, y consideró que era más rápido realizarlo ella misma

4300	Un cordial saludo, Para solicitar una colaboracion proyectando un plano del area señalada en el archivo adjunto, con informacion de legalizacion de barrios y zonificacion de amenaza por remocion en masa, indicando ademas si en esta area hay pronunciamientos de FOPAE/IDIGER tales como DI o CT, esto para una respuesta a la CVP. Muchas gracias por la atencion prestada, y quedo atento de novedades.	Wilson Paez	CERRADO	Cerrado automatico por llevar mas de 48 horas	Julian Esteban Pinagauta Acosta	22/07/2015 16:12:26	23/07/2015 14:12:00	05/04/2016 14:11:36	257	plano del area señalada en el archivo adjunto, con informacion de legalizacion de barrios y zonificacion de amenaza por remocion en masa, indicando ademas si en esta area hay pronunciamientos de FOPAE/IDIGER tales como DI o CT	1. Se logró determinar que el caso se solucionó el 24 de julio de 2015, por tanto solo tuvo 1 dia de mora y no 257 2. El caso no se cerró oportunamente en ARANDA 3. Se recomienda al equipo de SIG determinar y unificar criterios para nombrar los planos generados, esto ya que por ejemplo en el presente caso el solicitante no relaciono puntualmente el nombre de la localidad o del barrio, y como el funcionario que atendió el requerimiento lo nombró por localidad se dificultó identificarlo. 4. Se recomienda al equipo de SIG en el campo comentario de la solucion ser especifico con el producto entregado y de qué manera, cantidad de planos en digital o impresos, entregados a la mano, enviados a un correo, grabados en una memoria etc.
4348	Cordial saludo. Se requiere un mapa de la ciudad de bogota en digital e impreso en tamaño pliego que contenga las zonas de aglomeracion, con las calles principales, localidades y UPZs. Gracias. Atentamente, Juan Ojeda Gestion local Cel. 3134194153	Wilson Paez	CERRADO	Cerrado automatico por llevar mas de 48 horas	Juan David Ojeda Lopez	27/07/2015 10:10:37	28/07/2015 15:00:00	05/04/2016 14:49:19	252	mapa de la ciudad de bogota en digital e impreso en tamaño pliego que contenga las zonas de aglomeracion, con las calles principales, localidades y UPZs. 	1. La solucion real fue el 28 de julio de 2015, lo cual se verifica con el plano generado, por lo tanto se solucionó de manera oportuna, sin los 252 dias de mora 2. El caso no se cerró oportunamente en ARANDA

4846	Buen dia En anterior solicitud habia requerido un mapa con la ubicación, chip,manzana y sector de ubicacion de los predios que muestran en la siguientetabla, una vez revisado se encontró que no se presentaban la totalidad de lospredios, por lo cual les pido el favor se anexen los predios faltantes y si esposible colocar el norte apuntando hacia arriba. CHIP BARMANPRE AAA0161RMHK 008405 25 07 AAA0161RMNX 008405 76 10 AAA0161RMOM 008405 76 11 AAA0161RMPA 008405 76 12 AAA0078UWXH 008404 53 01 AAA0161RMLF 008405 25 08 AAA0076SLUZ 008405 83 01 AAA0204LETD 008404 82 08 AAA0214RMLW 008404 82 09 AAA0204LESY 008404 82 07 AAA0078UXLF 008404 82 01 AAA0204LENX 008404 48 01 AAA0078UXGM 008404 49 02 AAA0170LNFT 008404 85 02 AAA0170LNHY 008404 85 04 AAA0078UWWF 008404 52 01 BARMANPRE CHIP 009117 66 03 AAA0166MUCN 009117 66 04 AAA0166MUDE 009117 66 05 AAA0166MUEP 009117 66 02 AAA0166MUES 009117 66 01	Wilson Paez	ANULADO	El caso está duplicado	Milton Montero	14/09/2015 9:16:00	15/09/2015 9:30:00		No aplica	duplicado	1. Se comprobó que efectivamente este caso esta duplicado con el caso 4846 del 14 de septiembre de 2015 y dicho caso se solucionó el 16 de septiembre de 2015 con un plano que incluye los predios mencionados en la solicitud 2 Se presentó 1 dia de mora en el caso 4846 3. Se recomienda que los casos en que se Anule un caso por estar duplicado en el campo comentario de la solución se establezca el numero del caso que si se atenderá con el que esta duplicado
5101	Buenos dias, la presente es para solicitar el favor de me pueden instalar Autocad en mi computador, dado que para efectos de diseño y calculos se requiere dicha herramienta, gracias	Nestor Ivan Rodriguez Sierra	RECHAZADO	Falta de recursos para su ejecución	Camilo Eduardo Espinosa Ortiz	15/10/2015 9:32:27	15/10/2015 13:32:00	15/10/2015 9:41:21	0	En este momento la entidad no cuenta con licencias disponibles para la instalacion del Autocad, por tal motivo no se realiza el soporte solicitado.	Conforme, se contacto al usuario quien informa que a pesar de que en primer momento la solicitud fue rechazada, aproximadamente en febrero de 2015 se le instaló licencia ArcGIS
5264	Cordial saludo, Con el debido respeto, solicito la colaboración de digitalizar los planos físicos de amenaza y riesgo por procesos de remoción en masa para el Concepto de Regularización del Barrio Altos de Jalisco de la Localidad de Ciudad Bolívar, los planos físicos se encuentran en poder de la Ing. Nuba Ramirez para que en el momento de ser asignado este requerimiento, por favor retiran dicho material con la Ingeniera. Agradezco de antemano la atención al presente y la pertinente gestión. Muy buena tarde	Angel Manuel Canchaia Gonzalez	RESUELTO		Alvaro Bravo	10/11/2015 17:22:16	11/11/2015 9:30:00		No aplica		1. Se verificó que el caso fue solucionado mediante la generación de 2 planos, uno de amenazas y uno de remoción en masa, los cuales se le enviaron al correo electrónico del usuario el 12 de noviembre de 2015. 2. El caso no fue cerrado oportunamente en ARANDA, se generó una mora de 1 dia en la solución real
5396	Plano sector Codito II Sector , detalle predios recomendados programa de reasentamiento DI-2747.	Angel Manuel Canchaia Gonzalez	EN PROCESO	Se atiende en linea	Martha Sofia Arraya Martinez	26/11/2015 15:23:05	27/11/2015 9:23:00		No aplica		1. Se verificó que se generó un plano el 26 de noviembre de 2015 2. No se logró identificar como se entregó el plano a la usuaria 3. El caso no se cerró oportunamente en ARANDA a pesar de que se solucionó

5426	Buenos dias a todos y todos: Reciban un cordial saludo. De manera atenta, les solicitamos instalacion de impresora en el primer piso de la bodega 12, dado que tenemos servicio en el segundo piso. Mil gracias. Atentamente, Angela Pedraza. Coordinadora Area Iniciativas con Participacion Comunitaria en Gestion de Riesgos y Adaptacion al Cambio Climatico	Nestor Ivan Rodriguez Sierra	ANULADO	El caso esta duplicado	Angela Cecilia Pedraza Melo	01/12/2015 10:30:59	01/12/2015 14:31:00		No aplica	El caso esta duplicado, la solicitud se encuentra registrada ya	1. Se comprobo que efectivamente este caso esta duplicado con el numero 5351 del 23 de noviembre de 2015. 2. Se encontró que como el caso 5351 fue solucionado hasta el 04 de diciembre de 2015, sin informarsele al usuario el estado del mismo, la usuaria interpone otro ARANDA 3. Se recomienda en los requerimientos ANULADOS por estar duplicados establecer en el campo comentario de la solución el número del caso duplicado que si se atenderá, ello permite mayor trazabilidad 4. Se recomienda mantener informado al usuario del estado de su requerimiento
5425	buen dia solicito permisos para utilizar el Dropbox, IP:172.16.25.180, (bodega de la 54), antes tenia los permisos. permisos para carpeta de resilencia.	Karen Rosiana Cervantes Scott	REGISTRADO		Viviana Zambrano	03/12/2015 12:41:44	04/12/2015 10:00:00		No aplica		1. Se contactó a la usuaria, quien afirma que la solicitud fue atendida, pero que no se le informó cuando se le dio acceso a la carpeta NAS, ella evidenció tener acceso al intentar ingresar 2. No se cerró el caso oportunamente en ARANDA a pesar de que ya se solucionó 3. Se recomienda mantener informado al usuario del estado de su requerimiento
5603	Con respecto a la comunicacion interna 2015E3245 del 17 de diciembre de 2015 y para dar respuesta a la misma, se les solicita al área de SIG que se genere un plano de manzana en donde se muestre la ubicacion exacta, linderos, CHIP, BARMANPRED, datarcos de los linderos (acotado) y coordenadas de cada vertice, de los predios que tienen por codigo de sector: 0081 10 25 02 0081 10 38 01 03 producto que se solicita se necesita que sea entregado en una version analoga y otra en digital con una extension en .dwg. Agradezco la colaboracion y pronta respuesta	Angel Manuel Canchala Gonzalez	REGISTRADO		Hernan Fajardo	22/12/2015 10:58:59	23/12/2015 8:59:00		No aplica		1. Se verificó que se solucionó con la generación de tres planos, que incluyen los predios solicitados el 05 de enero de 2016, es decir con 13 días de mora 2. No se cerró oportunamente en ARANDA.