INFORME DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS
NIVEL CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

PROCESO GESTIÓN DEL SERVICIO TIC	**SUBPROCESO** N/A	
TIPO DE PROCESO **MISIONAL _____ APOYO [x] ESTRATÉGICO _____ EVALUACIÓN Y CONTROL _____**		
ÁREA AUDITADA Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)		
UNIDAD AUDITABLE Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA		
TIPO DE AUDITORÍA: **Auditoría Interna __x__ Auditoría de Cumplimiento ___ Auditoría de seguimiento ____** **Auditorías específicas: ____ Auditorías de sistemas o de TIC:** [X] **¿Cuál? _____**		
LUGAR DE DESARROLLO DE LA AUDITORÍA **Oficinas Nacionales** [X] **Gerencia Seccional ____ Oficina Local ____ PAPF ____ Otro ____ ¿Cuál?_____**		
FORMA DE DESARROLLO DE LA AUDITORÍA: Presencial ____ Remota ____ Mixta [X]		
VIGENCIA: 2024-2025		
FECHA DE INICIO: 29/04/2026	**FECHA DE FINALIZACIÓN:** 30/06/2026	
TIPO DE INFORME:	Preliminar _[X]__ Definitivo _____	Fecha: 10/07/2026

1. OBJETIVO

Evaluar la ejecución del, correspondiente al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI del Instituto Colombiano Agropecuario – ICA período 2024–2025, con énfasis en la vigencia 2024, en el marco del proceso Gestión del Servicio TIC, bajo responsabilidad de la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI.

La evaluación tiene como propósito verificar, a partir de la evidencia documental suministrada por el área auditada, si las actividades, iniciativas, proyectos, metas, recursos, contratos, entregables, seguimientos, indicadores y soportes asociados al PETI permiten demostrar una ejecución trazable, verificable y articulada con los instrumentos institucionales de planeación y seguimiento.

En desarrollo del objetivo, la auditoría revisa la relación entre el PETI y el Plan de Acción Institucional, la correspondencia entre las iniciativas tecnológicas y la ejecución presupuestal, la planeación y ejecución de adquisiciones de bienes y servicios TI, la supervisión y recibo de productos tecnológicos, la operación de servicios TIC, la gestión de sistemas de información, la disponibilidad, continuidad, soporte a usuarios, medición de servicios, Gobierno Digital y planes de mejoramiento relacionados.

La auditoría también busca establecer si los controles asociados a los riesgos institucionales del proceso Gestión del Servicio TIC, especialmente GTI1-COR y GTI2-SGC, cuentan con evidencias suficientes para validar su aplicación dentro de la ejecución del PETI. El análisis de riesgos se realiza desde la perspectiva de trazabilidad, operación de controles, suficiencia documental, periodicidad, responsables, soportes y relación con las actividades auditadas.

La evaluación no tiene por objeto emitir una conclusión sancionatoria, fiscal, disciplinaria o penal. Su finalidad es establecer, con base en evidencia suficiente y verificable, observaciones de auditoría orientadas al fortalecimiento del control interno, la mejora de la gestión pública de TI, la trazabilidad de la ejecución del PETI, la toma de decisiones institucionales y la formulación de acciones de mejoramiento cuando corresponda.

2. ALCANCE

La auditoría corresponde al proceso Gestión del Servicio TIC, área auditada Oficina de Tecnologías de la Información – OTI, unidad auditable Oficina de Tecnologías de la Información, tipo de auditoría de sistemas o de tecnologías de la información, con modalidad de desarrollo mixta. La auditoría se ejecuta durante la vigencia 2026, en el período comprendido entre el 29 de abril de 2026 y el 30 de junio de 2026, y tiene como período evaluado el PETI vigente para 2024–2025, con énfasis en la ejecución de la vigencia 2024.

El alcance comprende la revisión de la formulación, aprobación, actualización, publicación, socialización, seguimiento y ejecución del PETI, así como su articulación con el Plan de Acción Institucional, los instrumentos de seguimiento PEI, los indicadores institucionales, el presupuesto TI, el Plan Anual de Adquisiciones, la contratación tecnológica, la supervisión contractual, el recibo de bienes o servicios tecnológicos y la operación de servicios TIC.

La auditoría incluye el análisis de los documentos PETI suministrados, sus anexos técnicos, presentaciones ante instancias institucionales, actas, correos de aprobación, codificación o publicación, matrices de seguimiento, planes de acción, archivos presupuestales, documentos contractuales, solicitudes o necesidades de contratación, documentos de supervisión, catálogos de servicios, catálogos de sistemas de información, evidencias de infraestructura, reportes de mesa de ayuda, procedimientos internos, documentos de ciclo de vida de software, soportes de disponibilidad, continuidad, respaldo, mantenimiento, planes de mejoramiento y demás evidencias remitidas por la OTI durante el desarrollo de la auditoría.

En materia de Gobierno Digital, el alcance se limita a revisar su articulación con el PETI, los resultados FURAG aportados, autodiagnósticos, documentos de arquitectura TI, catálogos institucionales, interoperabilidad, datos abiertos, IPv6 y demás evidencias que permitan establecer relación entre la planeación estratégica de TI y las acciones institucionales asociadas a Gobierno Digital. La auditoría no evalúa Gobierno Digital como proceso autónomo, sino en cuanto tenga incidencia directa en la ejecución y seguimiento del PETI.

En materia de seguridad de la información, el alcance se encuentra delimitado. Esta auditoría no tiene por objeto evaluar de manera autónoma el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI, SGSI, PESI, gestión de vulnerabilidades, incidentes de seguridad, controles de acceso, cuentas privilegiadas, logs de seguridad o controles específicos de seguridad y privacidad de la información, por tratarse de un frente objeto de auditoría independiente. Los documentos relacionados con cambios, respaldos, continuidad, disponibilidad, infraestructura o controles operativos se consideran únicamente cuando tienen relación directa con la ejecución del PETI, la operación de servicios TIC o el análisis del riesgo GTI2-SGC.

En materia contractual, el alcance comprende la revisión documental de solicitudes, necesidades de contratación, soportes de supervisión y evidencias de recibo asociadas a bienes y servicios tecnológicos vinculados con iniciativas PETI. El análisis se orienta a verificar la trazabilidad entre necesidad tecnológica, iniciativa PETI, Plan Anual de Adquisiciones, presupuesto, contrato, supervisor, entregables, recibo, aceptación técnica y resultado esperado. La auditoría no sustituye las funciones de supervisión contractual ni realiza una auditoría contractual integral de todos los procesos de contratación, sino que revisa la evidencia contractual en cuanto soporte la ejecución del PETI y los riesgos asociados al proceso Gestión del Servicio TIC.

En materia de sistemas de información, el alcance comprende la revisión documental de requerimientos, historias de usuario, casos de uso, guías de prueba, evidencias de prueba, manuales, documentos de arquitectura, controles de cambio, pasos a producción y documentos funcionales o técnicos aportados. La revisión no incluye pruebas directas sobre código fuente, bases de datos, configuraciones productivas, ambientes tecnológicos o explotación técnica de sistemas, salvo que dichos soportes hayan sido entregados como evidencia documental.

La muestra se definió bajo un enfoque selectivo, no estadístico, dirigido por riesgo, materialidad, criticidad tecnológica, impacto institucional y disponibilidad de evidencia. En consecuencia, los resultados de la auditoría se circunscriben a los documentos revisados y a la muestra analizada,

sin que ello implique una proyección estadística sobre la totalidad del universo de iniciativas, contratos, servicios, sistemas o soportes existentes.

3. LIMITACIONES AL ALCANCE

Los resultados del presente informe se encuentran delimitados por la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI durante el desarrollo de la auditoría. En consecuencia, las observaciones y conclusiones se circunscriben a los documentos, matrices, reportes, actas, correos, archivos presupuestales, evidencias técnicas, documentos contractuales, procedimientos, indicadores y demás soportes efectivamente aportados y revisados.

Durante la auditoría se identificaron limitaciones asociadas a la falta de consolidación integral de la trazabilidad entre PETI, Plan de Acción, presupuesto, Plan Anual de Adquisiciones, contratación, supervisión, entregables, indicadores, riesgos y resultados. La existencia de información en múltiples documentos no permitió, en todos los casos, establecer de manera directa y uniforme la relación entre cada iniciativa PETI y su ejecución operativa, financiera, contractual y documental.

La matriz de proyectos PETI 2024–2025 constituye un insumo principal para identificar iniciativas asociadas al plan; sin embargo, según el análisis efectuado, no todos los registros contienen información suficiente sobre actividad del Plan de Acción, meta, avance, estado, presupuesto, contrato, entregables, evidencias de cumplimiento, responsable, riesgos asociados o cierre. Esta condición limitó la posibilidad de verificar en forma directa la ejecución completa de cada iniciativa y obligó a contrastar la información con soportes dispersos.

En el componente presupuestal y financiero, la información suministrada permite observar datos de presupuesto y ejecución; no obstante, no permite cerrar integralmente la conciliación entre PETI, presupuesto TI, PAA, contratos, CDP/RP, obligaciones, pagos y entregables. De acuerdo con la información suministrada por la OTI, algunos datos relacionados con obligaciones y pagos no se encuentran bajo administración directa de esa Oficina, sino en otra dependencia. Por tanto, la auditoría no emite una conclusión definitiva sobre ejecución financiera integral del PETI sin la conciliación institucional correspondiente.

En el componente contractual, se aportaron solicitudes, necesidades de contratación y soportes relacionados con bienes y servicios tecnológicos; sin embargo, no se observó una organización homogénea de expedientes por contrato o por iniciativa PETI que permitiera verificar, de manera directa y completa, la secuencia entre necesidad, concepto técnico, aprobación, contrato, supervisor, informes de supervisión, entregables, aceptación técnica, recibo, garantías, pagos y cierre. Esta situación limita la evaluación integral del riesgo GTI1-COR para la totalidad de adquisiciones asociadas al PETI.

En el componente de servicios TIC, mesa de ayuda, demanda y ANS, se aportaron catálogos, reportes, procedimientos e indicadores reconstruidos; sin embargo, la información no se encuentra consolidada en un tablero oficial y periódico que permita validar integralmente demanda, priorización, tiempos de atención, tiempos de solución, cumplimiento de niveles de servicio, reincidencias, causas de incumplimiento y acciones correctivas. Por esta razón, cualquier análisis sobre desempeño de ANS se mantiene sujeto a depuración metodológica, validación de datos y confirmación por parte del área auditada.

En el componente de infraestructura, disponibilidad, capacidad, continuidad, mantenimiento y respaldo, se aportaron evidencias técnicas, reportes de proveedor, documentos de conectividad, procedimiento de backup, estrategia DRP preliminar y soportes asociados a servicios tecnológicos. No obstante, la información se encuentra distribuida por proveedor, plataforma, documento o período, y no en una matriz mensual consolidada por servicio crítico. Esta situación limita la evaluación uniforme de la operación del control asociado al riesgo GTI2-SGC.

En el componente de Gobierno Digital, se recibieron autodiagnósticos, resultados FURAG, informes y catálogos de arquitectura TI; sin embargo, la evidencia no permite establecer en forma completa una hoja de ruta formal que relacione brechas, acciones, responsables, fechas, productos, indicadores, avances y cierres articulados al PETI. La auditoría no concluye ausencia de gestión en Gobierno Digital; únicamente señala limitaciones de trazabilidad entre diagnóstico, acción y seguimiento.

No se evaluó de manera autónoma el MSPI/SGSI ni los controles específicos de seguridad y privacidad de la información, debido a que ese frente corresponde a una auditoría independiente. Por tanto, cualquier documento relacionado con seguridad, respaldo, continuidad, gestión de cambios o controles operativos fue considerado únicamente cuando tenía relación con la ejecución del PETI o la operación de servicios TIC.

4. CRITERIOS

Para el análisis se consideraron los criterios institucionales, procedimentales y técnicos asociados a la planeación y ejecución de la auditoría y al objeto PETI. La comparación de la evidencia se realizó frente a los siguientes referentes, en la medida en que fueron suministrados o referenciados durante el trabajo auditor:

- Forma 4-934 V.6 - Planeación de Auditoría Interna Basada en Riesgos y procedimiento CIG-OCI-P-002.
- PETI ICA v8 2024 y soportes de presentación, socialización, aprobación, publicación o codificación ante instancias institucionales.
- Plan de Acción Institucional 2024-2025, instrumentos de seguimiento PEI e indicadores asociados a la OTI.
- Política de Gobierno Digital, FURAG y evidencias de arquitectura TI asociadas al PETI.
- Caracterización del proceso Gestión del Servicio TIC y procedimientos internos relacionados con catálogo de servicios, soporte, mantenimiento, backup y gestión de cambios.
- Mapa de riesgos institucional, con énfasis en GTI1-COR y GTI2-SGC; GOB1/GOB2 fueron considerados únicamente como riesgos conexos cuando la evidencia permitió relación con PETI/Gobierno Digital.
- Plan Anual de Adquisiciones, presupuesto, documentos contractuales, solicitudes o necesidades de contratación, supervisión y soportes de recibo de bienes o servicios TI.
- Catálogos de servicios TIC, catálogos de sistemas de información, infraestructura, interoperabilidad, reportes de operación, mesa de ayuda, disponibilidad, continuidad y planes de mejoramiento relacionados.

Los criterios de auditoría corresponden a los documentos, lineamientos, procedimientos, controles, planes, matrices, riesgos e instrumentos institucionales frente a los cuales se comparó la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI. Estos criterios permitieron evaluar si la ejecución del PETI se encontraba soportada, documentada, trazable, articulada con los instrumentos institucionales y alineada con los controles definidos para el proceso Gestión del Servicio TIC.

Como criterio principal se consideró la **Forma 4-934 V.6 – Planeación de Auditoría Interna Basada en Riesgos**, en la cual se definieron el proceso auditado, área auditada, unidad auditable, tipo de auditoría, modalidad, vigencia, objetivo, alcance, riesgos asociados, recursos y equipo auditor. Este documento constituye el marco formal del ejercicio auditor y delimita el análisis que se desarrolla en el presente informe.

También se consideró el procedimiento **CIG-OCI-P-002 – Desarrollo de Auditoría Interna Basada en Riesgos**, como criterio procedimental para la ejecución de la auditoría, la solicitud y análisis de información, el desarrollo de pruebas, la comunicación de resultados preliminares, la etapa de contradicción o comentarios del auditado, y la posterior emisión del informe definitivo. Este procedimiento orienta el carácter documentado, sistemático e independiente del ejercicio auditor.

Como criterio estratégico y técnico se tomó el **PETI ICA vigente para el período auditado**, incluyendo sus versiones, soportes de aprobación, anexos, documentos de socialización, publicación, codificación, actas de comité y demás documentos asociados. El PETI permite establecer los objetivos, líneas, iniciativas, componentes y expectativas de gestión tecnológica que debían ser contrastados con la ejecución reportada y soportada por la OTI.

Se consideraron como criterios de planeación y seguimiento el **Plan de Acción Institucional 2024**, el **Plan de Acción Institucional 2025**, los instrumentos de seguimiento PEI, indicadores institucionales, hojas de vida de indicadores, cronogramas, reportes de avance, matrices de seguimiento y documentos de ajuste de metas relacionados con la OTI. Estos criterios permiten evaluar la articulación entre la planeación estratégica de TI y la planeación operativa institucional. En materia de Gobierno Digital, se consideraron como criterios los autodiagnósticos, resultados FURAG, informes de avance, catálogos de arquitectura TI, documentos de interoperabilidad, datos abiertos, IPv6 y demás soportes suministrados que permitan establecer la relación entre el PETI y los lineamientos o instrumentos asociados a Gobierno Digital. El análisis se limita a la articulación con el PETI y no constituye auditoría autónoma de Gobierno Digital como proceso independiente.

En materia presupuestal y contractual, se consideraron como criterios los archivos de presupuesto y ejecución presupuestal 2024–2025, el Plan Anual de Adquisiciones, solicitudes o necesidades de contratación, soportes de estructuración técnica, documentos de supervisión, evidencias de recibo, aceptación técnica, entregables y demás documentos contractuales suministrados. Estos criterios permiten evaluar la trazabilidad entre iniciativa PETI, recurso asignado, adquisición tecnológica, supervisión y resultado obtenido.

En materia de servicios TIC y operación tecnológica, se consideraron como criterios los catálogos de servicios TIC, procedimientos de soporte, mesa de ayuda, mantenimiento, repuestos, garantías, backup, gestión de cambios, reportes de casos gestionados, indicadores de servicio, evidencias de disponibilidad, capacidad, continuidad, mantenimiento, respaldo e infraestructura aportadas por la OTI. Estos criterios son relevantes para analizar la prestación de servicios tecnológicos y el riesgo GTI2-SGC.

En materia de sistemas de información, se consideraron como criterios los catálogos de sistemas, documentos de arquitectura, requerimientos, historias de usuario, casos de uso, guías de prueba, evidencias de pruebas, manuales, controles de cambio, pasos a producción y documentos funcionales o técnicos suministrados. Estos documentos permiten evaluar la trazabilidad documental del ciclo de vida de software y su relación con iniciativas PETI.

En materia de riesgos, se consideró el **Mapa de Riesgos Institucional** vigente aplicable al proceso Gestión del Servicio TIC, con énfasis en los riesgos **GTI1-COR** y **GTI2-SGC**. El riesgo GTI1-COR se relaciona con la posible afectación económica por inadecuada emisión de conceptos técnicos para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos. El riesgo GTI2-SGC se relaciona con la posible afectación en la prestación de servicios por incumplimiento de acuerdos de nivel de servicio tecnológicos debido a fallas de operación. Los riesgos GOB1 y GOB2 se consideraron únicamente como riesgos conexos al objeto PETI/Gobierno Digital, cuando la evidencia aportada permitió análisis relacionado.

En materia de mejoramiento, se consideraron como criterios los informes de auditorías previas, planes de mejoramiento, matrices PDM, consolidado de acciones, soportes de avance, cierre y validación relacionados con PETI, Gobierno Digital, servicios TIC, sistemas de información u operación tecnológica. Estos criterios permiten evaluar la continuidad de acciones de mejora y la atención de observaciones anteriores vinculadas con el objeto auditado.

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló a partir de la solicitud formal de información, la revisión de evidencias organizadas por puntos de requerimiento, el análisis de matrices y soportes cargados, y la contrastación de los documentos recibidos con el objetivo, alcance y riesgos definidos en la

planeación. El informe conserva carácter preliminar y está sujeto a las aclaraciones, contradicción y soportes adicionales que pueda presentar el área auditada**.**

5.1 METODOLOGÍA

La auditoría se desarrolló bajo un enfoque **sistemático, documentado, selectivo y basado en riesgos**, orientado a evaluar la ejecución del **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI** del ICA para el período 2024–2025, con énfasis en la vigencia 2024, dentro del proceso **Gestión del Servicio TIC**. La metodología aplicada tuvo como propósito establecer, a partir de la evidencia suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI, si las iniciativas, actividades, recursos, contratos, entregables, controles, indicadores y reportes asociados al PETI permiten demostrar una ejecución trazable, verificable y articulada con los instrumentos institucionales de planeación, seguimiento y control.

El trabajo auditor inició con la revisión de la **planeación de auditoría interna basada en riesgos**, en la cual se definieron el objetivo, alcance, unidad auditable, proceso auditado, riesgos asociados, recursos, período evaluado y modalidad de ejecución. A partir de dicha planeación se estructuró la solicitud de información dirigida a la OTI, organizada por componentes temáticos, con el fin de obtener los soportes necesarios para evaluar la formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y control del PETI, así como su relación con presupuesto, contratación, operación de servicios tecnológicos, Gobierno Digital, sistemas de información, infraestructura, soporte a usuarios, indicadores, riesgos y planes de mejoramiento.

La información recibida fue organizada y analizada por componentes, tomando como referencia los puntos solicitados durante la auditoría: PETI vigente y soportes de aprobación; planeación institucional y Plan de Acción; Gobierno Digital y arquitectura TI; relación maestra de ejecución del PETI; presupuesto, PAA y contratación; supervisión contractual; catálogo de servicios TIC; sistemas de información y ciclo de vida; infraestructura, disponibilidad, continuidad y respaldos; controles operativos de servicios TIC; mesa de ayuda y soporte; auditorías y planes de mejoramiento; socialización, uso y apropiación; e información no existente o no aplicable. Esta clasificación permitió ordenar la evidencia por tema auditado y facilitar el análisis cruzado entre documentos.

La metodología incluyó **revisión documental** de los soportes suministrados por la OTI, tales como documentos PETI, versiones de actualización, anexos técnicos, actas, correos, planes de acción, matrices de seguimiento, archivos presupuestales, solicitudes de contratación, documentos de supervisión, catálogos, procedimientos, reportes de mesa de ayuda, reportes de infraestructura, documentos de ciclo de vida de software, informes de gestión, resultados FURAG, planes de mejoramiento y demás evidencias aportadas. La revisión documental tuvo como finalidad identificar la existencia, suficiencia, consistencia, oportunidad y relación de los soportes frente al alcance de auditoría.

También se aplicó **análisis de trazabilidad**, entendido como la verificación de la relación lógica y documental entre los distintos instrumentos que soportan la ejecución del PETI. Este análisis buscó establecer si cada iniciativa tecnológica podía relacionarse con la línea o componente PETI correspondiente, la actividad del Plan de Acción, la meta institucional, el presupuesto asignado, el Plan Anual de Adquisiciones, el contrato u orden de compra, el supervisor, los entregables, la evidencia de recibo, el indicador, el avance reportado y el estado final. Cuando la información no permitió establecer esta relación de manera directa, el aspecto fue clasificado como debilidad de trazabilidad o asunto pendiente de validación, según correspondiera.

En el componente de **planeación y seguimiento**, se contrastaron los documentos PETI con los planes de acción, matrices de indicadores, seguimientos PEI, reportes de avance y documentos de ajuste de metas. El propósito fue verificar si la ejecución del PETI se encontraba integrada a los instrumentos institucionales de programación, medición y seguimiento, y si los avances reportados contaban con soportes suficientes para ser validados por la auditoría.

En el componente de **presupuesto, PAA y contratación**, se revisaron los archivos presupuestales y de ejecución suministrados, así como las solicitudes o necesidades de

contratación y soportes documentales relacionados con bienes y servicios tecnológicos. La revisión se orientó a identificar la relación entre las iniciativas PETI, los recursos asignados, la programación de adquisiciones, los procesos contractuales, la supervisión, los entregables y los pagos u obligaciones cuando la información estuvo disponible. Cuando la información financiera dependía de otra dependencia o no fue suministrada de forma completa, se dejó expresamente como limitación o aspecto pendiente de conciliación.

En el componente de **supervisión contractual y recibo de bienes o servicios TI**, se verificó si la documentación aportada permitía identificar, para las adquisiciones revisadas, la secuencia mínima entre necesidad, justificación técnica, concepto o soporte técnico, aprobación, contrato, acta de inicio, supervisor, informes de supervisión, entregables, recibo, aceptación técnica y cierre. Este análisis se relacionó con el riesgo **GTI1-COR**, asociado a la posibilidad de afectación económica por inadecuada emisión de conceptos técnicos para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos.

En el componente de **operación de servicios TIC**, se revisaron catálogos de servicios, listados de servicios, procedimientos, informes de mesa de ayuda, reportes de casos gestionados, indicadores reconstruidos, instructivos de soporte, mantenimiento, garantías, repuestos y gestión de cambios. El análisis buscó establecer si la información suministrada permitía evaluar la demanda de servicios, la priorización, los tiempos de atención, los tiempos de solución, el cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio, las reincidencias, las causas de incumplimiento y las acciones correctivas. Este componente se relacionó con el riesgo **GTI2-SGC**, asociado a la posible afectación en la prestación de servicios por incumplimiento de acuerdos de nivel de servicio tecnológicos debido a fallas de operación.

En el componente de **infraestructura, disponibilidad, capacidad, continuidad y respaldo**, se revisaron documentos técnicos, diagramas, catálogos de infraestructura, procedimiento de backup, estrategia de recuperación, reportes de proveedor, informes de disponibilidad, evidencias de monitoreo y soportes relacionados con servicios tecnológicos. La metodología consistió en verificar si la evidencia permitía demostrar la existencia y operación de controles periódicos sobre capacidad, disponibilidad, mantenimiento, continuidad, respaldo e indisponibilidades de servicios críticos. Cuando la información se encontró dispersa por proveedor, plataforma o período, se analizó la necesidad de consolidación por servicio crítico.

En el componente de **sistemas de información**, se revisaron requerimientos, historias de usuario, casos de uso, guías de prueba, evidencias de prueba, manuales, documentos de arquitectura, controles de cambio y documentos funcionales o técnicos aportados. El análisis se enfocó en verificar si los documentos permitían reconstruir el ciclo de vida de los desarrollos, ajustes o mantenimientos asociados a iniciativas PETI, desde el requerimiento hasta la aprobación funcional, pruebas, paso a producción, documentación y soporte posterior. La auditoría no realizó pruebas técnicas directas sobre código fuente, bases de datos, configuraciones productivas o ambientes tecnológicos, salvo revisión de los soportes documentales aportados.

En relación con **Gobierno Digital**, se revisaron autodiagnósticos, resultados FURAG, informes de avance, catálogos de arquitectura, documentos de interoperabilidad, datos abiertos, IPv6 y demás soportes que permitieran analizar la articulación entre el PETI y los lineamientos de transformación digital. El análisis se centró en determinar si los diagnósticos y mediciones disponibles se encontraban traducidos en una hoja de ruta o acciones concretas con responsables, fechas, productos, indicadores, seguimiento y cierre. No se evaluó Gobierno Digital como proceso autónomo, sino únicamente en su relación con la ejecución y seguimiento del PETI.

La auditoría aplicó **pruebas de cumplimiento documental**, orientadas a verificar si los soportes entregados cumplían las condiciones mínimas para demostrar ejecución, aprobación, seguimiento, supervisión, recibo, medición o control. Estas pruebas se realizaron mediante revisión de existencia del documento, identificación de fecha, responsable, vigencia, relación con el PETI, coherencia con otros soportes, suficiencia para acreditar el hecho auditado y trazabilidad frente a otros instrumentos institucionales.

Se aplicó igualmente **análisis de consistencia**, mediante contraste entre diferentes fuentes de información. Por ejemplo, se compararon iniciativas PETI con planes de acción, presupuesto con ejecución presupuestal, contratación con entregables, catálogos con reportes de operación, indicadores con avances reportados, y riesgos con evidencias de controles. Este procedimiento permitió identificar aspectos conformes, debilidades de trazabilidad, información pendiente de validación y observaciones de auditoría.

El análisis de riesgos se realizó tomando como referencia los riesgos institucionales asociados al proceso **Gestión del Servicio TIC**, especialmente **GTI1-COR** y **GTI2-SGC**. Para cada riesgo se revisó si los controles definidos contaban con evidencia suficiente de diseño, implementación, operación, periodicidad, responsables y resultados. No se afirmó efectividad de controles cuando la evidencia disponible no permitió verificar todos estos elementos. Los riesgos GOB1 y GOB2 fueron considerados únicamente como riesgos conexos al objeto PETI/Gobierno Digital, cuando la información suministrada permitió identificar relación con el alcance de auditoría.

La selección de muestra se realizó bajo un enfoque **no estadístico**, basado en materialidad, criticidad, riesgo, impacto institucional, relación con el PETI y disponibilidad de evidencia. La muestra se orientó a revisar componentes que permitieran evaluar la ejecución del PETI desde diferentes dimensiones: planeación, presupuesto, contratación, supervisión, servicios TIC, sistemas de información, infraestructura, soporte, indicadores, riesgos y planes de mejoramiento. Los resultados obtenidos se circunscriben a la información revisada y no constituyen proyección estadística sobre la totalidad del universo.

Cuando se identificaron documentos no suministrados, información incompleta, soportes no consolidados o datos que requerían confirmación, estos aspectos se trataron como **información no suministrada**, **evidencia no aportada**, **pendiente de validación**, **limitación de análisis** o **aspecto sujeto a aclaración**, según el caso. La ausencia de información no fue convertida automáticamente en observación, salvo cuando la falta de soporte afectó directamente la posibilidad de verificar un criterio, control, trazabilidad o resultado relevante para el objeto auditado.

Las observaciones formuladas se estructuraron a partir de la relación entre condición observada, criterio aplicable, efecto o riesgo potencial y recomendación. En todos los casos se utilizó lenguaje de auditoría prudente, evitando afirmar incumplimientos definitivos cuando la evidencia no permitía sustentarlos. Las recomendaciones se orientaron al fortalecimiento de controles, mejora de la trazabilidad, consolidación documental, articulación institucional, medición de resultados y mejoramiento de la gestión del PETI.

Finalmente, los resultados obtenidos tienen carácter preliminar y deben ser sometidos a consideración del área auditada, con el fin de que la Oficina de Tecnologías de la Información presente las aclaraciones, justificaciones, soportes adicionales o comentarios que considere pertinentes. La información que se allegue en esta etapa será evaluada por la Oficina de Control Interno para confirmar, ajustar o retirar las observaciones antes de la emisión del informe definitivo.

5.2 MUESTRA

La muestra de auditoría se definió bajo un enfoque selectivo, no estadístico, dirigido por riesgo, materialidad, criticidad tecnológica y disponibilidad de evidencia, considerando el objetivo de evaluar la ejecución del PETI vigente para el período 2024–2025, con énfasis en la vigencia 2024, en el marco del proceso Gestión del Servicio TIC. La muestra no tuvo como finalidad proyectar resultados estadísticos sobre la totalidad del universo auditado, sino verificar, mediante pruebas documentales y de trazabilidad, si la información suministrada permitía evidenciar la relación entre la planeación estratégica de TI, la ejecución operativa, la contratación tecnológica, el presupuesto, los entregables, los indicadores, la operación de servicios TIC y los riesgos asociados al proceso.

Para la selección de la muestra se tomó como insumo principal la matriz “Listado Proyectos PETI 2024–2025 – Para AUDIT-2026 v3.xlsx”, en la cual se identificaron registros asociados a iniciativas PETI de las vigencias 2024 y 2025. Según la matriz analizada, se observaron 40 registros para la vigencia 2024 y 44 registros para la vigencia 2025, los cuales fueron revisados en su totalidad para efectos de completitud general, existencia de campos mínimos y trazabilidad documental. Sobre dicha población se aplicó revisión dirigida a los componentes de mayor impacto en la auditoría: planeación y seguimiento PETI, presupuesto TI, contratación de bienes y servicios tecnológicos, catálogo y operación de servicios, sistemas de información, disponibilidad y continuidad, mesa de ayuda, Gobierno Digital, riesgos del proceso y planes de mejoramiento.

La muestra incluyó revisión transversal de los instrumentos que soportan la ejecución del PETI, tales como PETI vigente, soportes de aprobación, actas de comité, correos de trámite y publicación, anexos técnicos, planes de acción, matrices de seguimiento, archivos presupuestales, solicitudes de contratación, soportes de supervisión, catálogos de servicios, inventarios de sistemas, evidencias de desarrollo y pruebas, reportes de infraestructura, reportes de mesa de ayuda, resultados FURAG, auditorías previas y planes de mejoramiento. Cuando los documentos no permitieron vincular de forma directa una iniciativa PETI con su actividad del Plan de Acción, presupuesto, contrato, entregable, indicador o riesgo, el aspecto se dejó como pendiente de validación o como debilidad de trazabilidad, sin asumir incumplimiento definitivo.

Componente evaluado	Universo o fuente considerada	Muestra revisada	Propósito de la revisión
Formulación, aprobación y actualización del PETI	PETI vigente 2024–2025, versiones de trabajo, actas, presentaciones y correos de aprobación/publicación	PETI 2024 v8, PETI 2025 v9, actas CIGD, presentaciones de sesión, correos de socialización, correos de aprobación/codificación y anexos técnicos aportados	Validar existencia del PETI, soporte de aprobación, trazabilidad de versiones, socialización y publicación institucional.
Ejecución de iniciativas PETI	Matriz “Listado Proyectos PETI 2024–2025 – Para AUDIT-2026 v3.xlsx”	Revisión completa de los 40 registros 2024 y 44 registros 2025 para identificar campos diligenciados, vacíos, estado, entregables, evidencias y relación con Plan de Acción	Verificar si la matriz permite reconstruir la ejecución de cada iniciativa PETI y su trazabilidad con metas, responsables, contratos, evidencias y resultados.
Plan de Acción e indicadores	Plan Anual de Acción 2024, Plan de Acción Institucional 2025, seguimientos PEI, hojas de vida de indicadores y reportes de avance	Documentos de planeación y seguimiento aportados para 2024 y 2025	Validar articulación entre PETI, Plan de Acción, metas institucionales, indicadores y reportes de avance.
Gobierno Digital y arquitectura TI asociada al PETI	Autodiagnósticos, FURAG, informes de avance, catálogos de arquitectura, datos abiertos, interoperabilidad e IPv6	Autodiagnóstico de Gobierno Digital, resultados FURAG vigencias disponibles, informes AE/GD/PETI, catálogos de sistemas, infraestructura, interoperabilidad y datos abiertos	Verificar si los diagnósticos y resultados de Gobierno Digital se articulan con acciones, responsables, productos y seguimiento dentro del PETI.
Presupuesto TI y ejecución presupuestal	Archivos de presupuesto y ejecución presupuestal 2024–2025	Revisión de los archivos “Presupuesto Vig. 2024 y 2025” y “Ejecución Presupuestal Vig. 2024 y 2025”	Contrastar presupuesto planeado, presupuesto evidenciado, ejecución reportada y necesidad de conciliación con PAA, contratos, obligaciones, pagos y entregables.
PAA, contratación y supervisión	Solicitudes y necesidades de contratación, soportes de supervisión contractual y documentos asociados a bienes y servicios TI	Muestra dirigida sobre adquisiciones asociadas a computadores, licencias, créditos de nube, Oracle, Azure, Microsoft, mesa de ayuda/mesa de servicio, Labware, SimplifICA, CABI, gestor documental, dispositivos móviles, hiperconvergencia, videoconferencia, infraestructura, firmas digitales y otros servicios tecnológicos aportados	Validar, frente al riesgo GTI1, si la documentación permite evidenciar necesidad, concepto técnico, aprobación, contratación, supervisión, recibo de bienes o servicios y relación con iniciativas PETI.
Catálogo de servicios TIC y operación	Catálogos de servicios, listados de servicios, publicación en ICAnet y procedimientos asociados	Catálogo de Servicios TI, OTI-2024 Catálogo de Servicios, listado de servicios por categoría, catálogos de servicios tecnológicos e información de publicación	Verificar existencia, actualización, publicación y utilidad del catálogo como instrumento de gestión de servicios TIC.
Sistemas de información, desarrollos y ciclo de vida	Inventarios de sistemas, historias de usuario, requerimientos, casos de uso, pruebas, manuales, documentos de arquitectura y controles de cambio	Muestra dirigida sobre evidencias asociadas a SimplifICA, SISCOP, SISLAB, SINIGAN, sitio web/micrositios, reportería interna/externa, Labware y otros desarrollos o ajustes documentados	Validar si los documentos de ciclo de vida se encuentran vinculados a iniciativas PETI, contratos, versiones, ambientes, pruebas, aceptación funcional, paso a producción y soporte posterior.

Componente evaluado	Universo o fuente considerada	Muestra revisada	Propósito de la revisión
Infraestructura, disponibilidad, continuidad y respaldos	Diagramas, catálogos de infraestructura, informes GIT2, reportes de proveedores, SLA, estrategia DRP, procedimiento de backup y evidencias de monitoreo	Documentos de conectividad, diagramas WAN/LAN/WiFi, DRP preliminar, catálogos de infraestructura, informes GIT2, evidencias GIT2.1/GIT2.2, reportes Hitachi, Azure, SLA y procedimiento de backup	Validar, frente al riesgo GTI2, si existen soportes de mantenimiento, capacidad, disponibilidad, continuidad, respaldos y monitoreo de servicios críticos.
Mesa de ayuda, soporte e incidentes de servicio	Informe de mesa de servicios, reportes de casos, indicadores reconstruidos, procedimientos e instructivos de soporte	Informe de mesa de servicios, resúmenes de indicadores 2024 y 2025, reporte de casos gestionados 2024–2025, procedimiento de soporte, mantenimiento, repuestos, garantías y formatos asociados	Evaluar si la información permite medir demanda, atención, tiempos de solución, cumplimiento de ANS, reincidencias, cierres y acciones de mejora.
Riesgos del proceso	Mapa de riesgos institucional y evidencias asociadas a riesgos GTI1 y GTI2	Riesgos GTI1-COR y GTI2-SGC, controles definidos y evidencias aportadas sobre conceptos técnicos, mantenimiento, capacidad y disponibilidad	Revisar si los controles cuentan con soporte documental, responsables, periodicidad y evidencia de operación.
Auditorías previas y planes de mejoramiento	Informes de auditoría, PDM, planes de mejoramiento y consolidado de acciones	Informes y matrices aportadas relacionadas con PETI, Gobierno Digital, SINAD, OTI y acciones de mejoramiento 2024–2025	Verificar existencia de acciones, estado, avance, cierre, evidencia y relación con temas recurrentes de PETI o servicios TIC.
Uso, apropiación y transferencia de conocimiento	Informes Escuela ICA, cursos, capacitaciones, listas de asistencia y evidencias de socialización	Cursos en funcionamiento 2024–2025, informes Escuela ICA, proyecto Escuela ICA, capacitación a editores web, informes de capacitaciones individuales y evidencias de reuniones	Validar actividades de socialización, apropiación, capacitación y transferencia relacionadas con iniciativas o servicios TIC.
Información no existente, no aplicable o restringida	Matriz de información no existente o no aplicable	Revisión de la matriz aportada por la OTI	Delimitar los aspectos que no pudieron validarse por ausencia, no aplicabilidad, restricción o falta de disponibilidad en la forma solicitada.

La muestra contractual se seleccionó atendiendo tres criterios principales. Primero, materialidad, considerando adquisiciones o servicios con impacto presupuestal relevante o relación directa con ejecución del PETI. Segundo, criticidad, priorizando servicios, infraestructura, sistemas de información o componentes que soportan procesos institucionales o prestación de servicios TIC. Tercero, riesgo, considerando principalmente los riesgos GTI1-COR y GTI2-SGC, asociados respectivamente a emisión de conceptos técnicos en adquisiciones tecnológicas y a prestación de servicios frente a acuerdos de nivel de servicio tecnológicos.

En materia de presupuesto, la muestra correspondió a la revisión de los archivos presupuestales y de ejecución suministrados para las vigencias 2024 y 2025. Esta revisión se orientó a identificar valores planeados, valores ejecutados, posibles diferencias de alcance o fuente y necesidad de conciliación con el PETI, el Plan Anual de Adquisiciones, la contratación, las obligaciones, los pagos y los entregables. La auditoría no concluye de manera definitiva sobre ejecución financiera hasta contar con la conciliación completa entre OTI, área financiera, contratación y supervisión.

En materia de sistemas de información y ciclo de vida, la muestra se concentró en evidencias documentales de desarrollos, ajustes, pruebas, manuales, casos de uso, requerimientos, diagramas y controles de cambio. La revisión no implicó prueba técnica directa sobre código fuente, bases de datos, ambientes productivos o configuración técnica, salvo cuando dicha información fue entregada como soporte documental. El análisis se centró en verificar trazabilidad documental entre requerimiento, desarrollo, prueba, aprobación, paso a producción, manuales y relación con iniciativas PETI.

En materia de infraestructura, disponibilidad, continuidad y respaldo, la muestra se orientó a documentos de conectividad, topologías, catálogos de infraestructura, reportes de proveedor, evidencias de monitoreo, informes GIT2, estrategia DRP y procedimiento de backup. El propósito fue validar la existencia de soportes que permitieran analizar la operación del control asociado al riesgo GTI2. Cuando los soportes se encontraban dispersos por proveedor, plataforma, mes o tipo de servicio, se dejó indicado como aspecto sujeto a consolidación o validación adicional.

En materia de mesa de ayuda y soporte, la muestra incluyó los reportes de casos gestionados para 2024–2025, indicadores reconstruidos, informe de mesa de servicios, procedimientos, instructivos y formatos asociados a soporte, mantenimiento preventivo, repuestos, garantías, backup de información y gestión de cambios. La revisión tuvo como finalidad validar si la información aportada permite medir demanda, oportunidad de atención, cumplimiento de niveles de servicio, tiempos de solución, causas de incumplimiento y acciones de mejora.

La muestra no incluyó evaluación específica del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI, SGSI o controles de seguridad de la información como objeto autónomo, por corresponder a una auditoría independiente. Los documentos relacionados con cambios, respaldos, continuidad, accesos operativos o disponibilidad fueron considerados únicamente en cuanto tuvieran incidencia directa en la ejecución del PETI, la operación de servicios TIC o el análisis del riesgo GTI2, sin emitir conclusión propia sobre cumplimiento del MSPI.

Como limitación de la muestra, se precisa que algunos frentes no contaron con información completamente consolidada o trazable en la forma requerida, especialmente en lo relativo a la relación PETI–Plan de Acción–presupuesto–PAA–contrato–entregable–indicador, gestión de demanda, reportes de ANS, reportes de operación, obligaciones y pagos. Por lo anterior, la muestra permitió formular observaciones preliminares sobre trazabilidad, consolidación y suficiencia documental, pero no permite afirmar cumplimiento o incumplimiento definitivo sobre la totalidad del universo auditado sin la validación adicional del área auditada.

5.3 FORTALEZAS

Como resultado de la revisión documental realizada a la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI, se identifican fortalezas asociadas a la existencia de instrumentos de planeación, soportes de aprobación, documentación técnica, registros de seguimiento, evidencias de operación y documentos de gestión relacionados con la ejecución del PETI 2024–2025. Estas fortalezas no eliminan las observaciones formuladas en el informe; sin embargo, constituyen elementos positivos que soportan la gestión adelantada por el proceso **Gestión del Servicio TIC** y permiten contar con una base documental para el análisis de la ejecución del plan estratégico de tecnologías de la información.

1. **Existencia del PETI y soportes de aprobación institucional**

Se identifica como fortaleza la existencia de un documento PETI para la vigencia auditada, acompañado de soportes documentales relacionados con su presentación, revisión, socialización, aprobación, codificación y publicación institucional. La OTI aportó versiones del PETI, presentaciones ante instancias institucionales, actas de comité, correos de trámite, soportes de aprobación y documentos anexos, lo cual permite evidenciar que el PETI no fue tratado únicamente como un documento interno de trabajo, sino como un instrumento sujeto a revisión y formalización dentro de la entidad.
Esta fortaleza es relevante porque el PETI constituye el marco de referencia para orientar la gestión tecnológica institucional, priorizar iniciativas, organizar proyectos, articular recursos y soportar decisiones relacionadas con servicios TIC, sistemas de información, infraestructura, conectividad, Gobierno Digital, uso y apropiación. La existencia de soportes de aprobación y publicación permite contar con un punto de partida para evaluar la ejecución del plan y contrastar lo planeado frente a lo reportado, contratado, ejecutado y soportado durante las vigencias 2024–2025.

2. **Disponibilidad de evidencia amplia y diversa para el ejercicio auditor**

La OTI suministró un volumen significativo de información en respuesta a la solicitud de auditoría, incluyendo documentos estratégicos, matrices, actas, presentaciones, planes de acción, reportes de avance, archivos presupuestales, solicitudes de contratación, catálogos, procedimientos, informes técnicos, reportes de mesa de ayuda, evidencias de infraestructura, documentos de ciclo de vida de software, planes de mejoramiento y soportes de socialización. Esta disponibilidad documental constituye una fortaleza, en la medida en que permite al equipo auditor efectuar cruces de información desde diferentes fuentes y no limitar el análisis a un único documento.

La amplitud de la información suministrada facilita la identificación de relaciones entre planeación, ejecución, contratación, operación tecnológica y seguimiento. Aunque en algunas materias se formularon observaciones por falta de consolidación o trazabilidad integral, la existencia de evidencias en distintos frentes demuestra que la OTI cuenta con insumos relevantes para sustentar la gestión del PETI y para avanzar hacia un modelo de control documental más estructurado, verificable y orientado a resultados.

3. Existencia de instrumentos de planeación y seguimiento asociados al PETI

Se observó que la OTI aportó instrumentos relacionados con la planeación institucional y el seguimiento de actividades, tales como Plan de Acción, seguimientos PEI, hojas de vida de indicadores, matrices de avance, cronogramas, documentos de ajuste de metas y soportes de construcción o actualización del PETI. Esta información permite evidenciar que la gestión del PETI se encuentra relacionada con otros instrumentos institucionales de planeación y medición, lo cual constituye una base favorable para fortalecer la trazabilidad entre estrategia y ejecución.

Esta fortaleza es importante porque la ejecución del PETI no puede evaluarse de forma aislada; requiere conexión con metas institucionales, actividades operativas, indicadores, responsables, presupuesto y productos. La existencia de estos instrumentos permite al proceso Gestión del Servicio TIC avanzar en la consolidación de un esquema de seguimiento más robusto, en el cual cada iniciativa tecnológica pueda asociarse de manera expresa con el Plan de Acción, los indicadores institucionales y los resultados esperados.

4. Identificación de iniciativas y proyectos PETI para las vigencias 2024 y 2025

La OTI suministró una matriz de proyectos PETI 2024–2025, la cual permite identificar un universo inicial de iniciativas asociadas a la ejecución del plan. La existencia de esta relación constituye una fortaleza porque permite contar con un punto de referencia para organizar el análisis auditor, identificar proyectos, revisar estados, seleccionar muestra, contrastar soportes y evaluar la relación entre las iniciativas tecnológicas y otros componentes como presupuesto, contratación, entregables y seguimiento.

Aunque la auditoría formuló observación sobre la necesidad de fortalecer la completitud y trazabilidad de la matriz, su existencia es positiva porque permite evolucionar hacia un instrumento único de seguimiento del PETI. A partir de esta base, la OTI puede consolidar un control más integral que relacione cada iniciativa con su línea estratégica, actividad del Plan de Acción, presupuesto, PAA, contrato, supervisor, entregables, evidencia de cumplimiento, indicador, riesgo asociado y estado final de ejecución.

5. Documentación de necesidades y solicitudes de contratación tecnológica

Se identificó como fortaleza la entrega de múltiples documentos relacionados con necesidades y solicitudes de contratación de bienes y servicios tecnológicos, tales como computadores, licencias, servicios de nube, soporte especializado, mesa de ayuda, infraestructura, herramientas tecnológicas, sistemas de información y otros componentes asociados a la gestión TIC. Esta documentación es relevante porque permite evidenciar que varias adquisiciones tuvieron una etapa previa de identificación de necesidad y estructuración documental.

Esta fortaleza se relaciona directamente con el riesgo **GTI1-COR**, asociado a la emisión de conceptos técnicos para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos. La existencia de solicitudes y soportes de contratación proporciona una base para verificar si las adquisiciones tecnológicas se encuentran justificadas, si responden a necesidades institucionales, si se relacionan con iniciativas PETI y si cuentan con elementos técnicos que respalden su trámite. La auditoría mantiene la necesidad de validar por muestra la trazabilidad completa hasta supervisión, recibo y pago, pero reconoce como aspecto positivo la existencia de documentación inicial de contratación.

6. **Existencia de catálogo de servicios TIC y documentación asociada a la operación**

La OTI aportó catálogos de servicios de tecnologías de la información, listados de servicios por categoría, documentos de publicación y procedimientos relacionados con la operación de servicios TIC. Esta información constituye una fortaleza porque permite identificar los servicios que la OTI declara prestar a los usuarios internos y a las dependencias del ICA, así como los mecanismos documentales mediante los cuales se organiza la oferta de servicios tecnológicos.

El catálogo de servicios es un instrumento relevante para la gestión del proceso, porque permite ordenar la demanda, definir responsabilidades, facilitar la comunicación con los usuarios, estructurar niveles de servicio y soportar la operación tecnológica. Si bien se formularon observaciones sobre la necesidad de fortalecer reportes de demanda, seguimiento de ANS y operación, la existencia del catálogo representa una base institucional útil para avanzar hacia una gestión más controlada y medible de los servicios TIC.

7. **Documentación técnica sobre sistemas de información, desarrollos, pruebas y cambios**

Se observó la entrega de un volumen importante de documentos asociados a sistemas de información, desarrollos, mantenimientos, historias de usuario, requerimientos, casos de uso, guías de pruebas, evidencias de pruebas, manuales, documentos de arquitectura, controles de cambio y soportes de paso a producción. Esta documentación constituye una fortaleza porque demuestra la existencia de registros técnicos y funcionales relacionados con el ciclo de vida de algunas soluciones tecnológicas.

Esta fortaleza es relevante para el análisis del PETI, en la medida en que muchas iniciativas estratégicas de TI se materializan mediante sistemas de información, ajustes funcionales, mejoras, automatizaciones, reportería, interoperabilidad o servicios digitales. La existencia de documentación de requerimientos, pruebas y manuales permite validar, por muestra, si las soluciones implementadas contaron con análisis previo, verificación funcional, aceptación y transferencia de conocimiento. La observación de auditoría se centra en fortalecer la vinculación sistemática de estos documentos con cada iniciativa PETI, pero no desconoce el valor de la evidencia técnica suministrada.

8. **Evidencias relacionadas con infraestructura, conectividad, continuidad y respaldo**

La OTI aportó documentos de conectividad, topologías de red, catálogos de servicios tecnológicos e infraestructura, procedimiento de backup, estrategia preliminar de recuperación ante desastres, reportes de proveedor, soportes de disponibilidad, información sobre servicios de nube y evidencias relacionadas con capacidad o monitoreo. Esta información constituye una fortaleza porque permite contar con elementos técnicos para analizar la operación de servicios tecnológicos y la continuidad de componentes críticos.

Esta fortaleza tiene incidencia en el riesgo **GTI2-SGC**, relacionado con la posible afectación en la prestación de servicios por incumplimiento de acuerdos de nivel de servicio tecnológicos. La existencia de reportes, procedimientos y soportes técnicos permite revisar si la OTI cuenta con mecanismos para monitorear infraestructura, administrar capacidad, gestionar respaldos y soportar continuidad operativa. La auditoría formuló observación sobre la necesidad de consolidar esta información de manera mensual y por servicio crítico, pero reconoce que existen soportes técnicos que pueden servir como base para fortalecer el control.

9. **Disponibilidad de información sobre mesa de ayuda, soporte a usuarios e incidentes de servicio**

La OTI suministró informe de mesa de servicios, reportes de casos gestionados para las vigencias 2024–2025, resúmenes de indicadores, procedimientos de soporte, instructivos, formatos de mantenimiento, gestión de repuestos, garantías, mantenimiento preventivo, concepto técnico, creación de usuarios administradores locales y gestión de cambios. Esta información es una fortaleza porque permite evaluar la operación del soporte a usuarios desde fuentes documentales y registros de atención.

La existencia de datos sobre casos gestionados y documentos procedimentales permite avanzar en la medición de demanda, tiempos de atención, cierres, cumplimiento de niveles de servicio y necesidades recurrentes de los usuarios. Aunque se requiere depuración metodológica y validación de los datos para emitir conclusiones sobre desempeño de ANS, la información aportada representa un insumo valioso para fortalecer tableros de seguimiento, análisis de causas, priorización de servicios y acciones de mejora en la mesa de ayuda.

10. **Evidencias de Gobierno Digital, arquitectura TI y resultados institucionales relacionados**

Se recibieron documentos asociados a Gobierno Digital, resultados FURAG, autodiagnósticos, catálogos de arquitectura, interoperabilidad, datos abiertos, infraestructura tecnológica, IPv6 e informes de avance. Esta documentación constituye una fortaleza porque permite evidenciar que la OTI cuenta con insumos para analizar la relación entre el PETI y las políticas institucionales de transformación digital, gestión de información, servicios digitales y arquitectura tecnológica.
La fortaleza radica en que la entidad dispone de instrumentos que pueden servir como línea base para construir una hoja de ruta más clara de Gobierno Digital articulada al PETI. La existencia de diagnósticos, resultados e inventarios permite identificar brechas, priorizar acciones y orientar decisiones tecnológicas. La observación de auditoría no se refiere a la inexistencia de información, sino a la necesidad de formalizar mejor la relación entre diagnóstico, acción, responsable, indicador, avance y resultado.

11. **Existencia de planes de mejoramiento, auditorías previas y consolidado de acciones**

La OTI aportó informes de auditoría, planes de mejoramiento, matrices PDM y consolidado de acciones relacionadas con auditorías previas. Esta información constituye una fortaleza porque permite identificar antecedentes de evaluación, compromisos de mejora, acciones formuladas y asuntos que han sido objeto de seguimiento en períodos anteriores.

La existencia de estos documentos permite al proceso Gestión del Servicio TIC avanzar en la gestión de mejora continua y facilita a la auditoría revisar si las observaciones previas han sido atendidas, si existen acciones vencidas, reprogramadas o cerradas, y si se presentan recurrencias. Aunque se requiere un cruce detallado entre observación origen, acción, soporte, cierre y validación, la disponibilidad de estos instrumentos representa una base útil para fortalecer la gestión de planes de mejoramiento asociados al PETI y a los servicios TIC.

12. **Evidencias de socialización, uso, apropiación y transferencia de conocimiento**

Se identificó como fortaleza la entrega de evidencias relacionadas con cursos, informes de gestión de Escuela ICA, proyecto Escuela ICA, capacitaciones, listas de asistencia, informes de capacitaciones individuales y documentos de socialización o transferencia de conocimiento. Esta información permite evidenciar que la OTI y las áreas relacionadas han desarrollado actividades orientadas a fortalecer capacidades, promover apropiación de herramientas o acompañar el uso de servicios y soluciones tecnológicas.

Esta fortaleza resulta relevante porque la ejecución del PETI no se limita a adquirir tecnología o implementar sistemas; también requiere que los usuarios conozcan, comprendan y adopten las soluciones disponibles. Las evidencias de capacitación y socialización permiten verificar que existen esfuerzos institucionales para promover el uso de herramientas, servicios digitales y capacidades tecnológicas, aspecto que contribuye a mejorar la sostenibilidad de las iniciativas implementadas y su aporte a la gestión institucional.

5.4 RESULTADOS

Las siguientes observaciones se formulan con base en la información documental suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI durante el desarrollo de la auditoría. La presentación de cierre se utiliza únicamente como guía de socialización de los resultados y no

constituye soporte probatorio de auditoría. Por tanto, las observaciones se sustentan en las matrices, documentos PETI, planes de acción, reportes presupuestales, documentos contractuales, catálogos, reportes de operación, evidencias técnicas, informes y demás soportes aportados por el área auditada.

Las observaciones tienen carácter preliminar y deberán ser analizadas por el área auditada en la etapa de contradicción o comentarios, con el fin de aportar aclaraciones, soportes adicionales o precisiones que permitan confirmar, ajustar o retirar las situaciones descritas antes de la emisión del informe definitivo.

Observación 01. Incompleta trazabilidad de la ejecución del PETI 2024–2025 frente al Plan de Acción, evidencias, entregables y resultados

En la revisión de la matriz **"Listado Proyectos PETI 2024–2025 - Para AUDIT-2026 v3.xlsx"**, se observó que dicho instrumento constituye la relación principal de iniciativas asociadas a la ejecución del PETI; sin embargo, la información registrada no permite reconstruir de manera completa, uniforme y directa la trazabilidad de cada iniciativa desde su formulación hasta su resultado final. En la matriz no se identifica de forma homogénea, para todos los registros, la actividad del Plan de Acción relacionada, la meta programada, el avance reportado, el estado final, los entregables previstos y recibidos, la evidencia de cumplimiento, el enlace contractual o SECOP, el presupuesto asociado, el responsable funcional o técnico, los indicadores y los riesgos vinculados.

Esta situación fue contrastada con documentos como el **PETI + TD ICA 2024 v8 202406**, el **PETI 2025 v9**, el **Plan Anual de Acción 2024**, el **Plan de Acción Institucional 2025**, los seguimientos PEI, los reportes de avance y las actas de seguimiento suministradas para las vigencias 2024 y 2025. Si bien la OTI aportó un volumen amplio de soportes documentales, la información se encuentra distribuida en diferentes fuentes, sin que se observe un instrumento único que permita establecer, por cada iniciativa PETI, la cadena completa entre lo planeado, lo programado, lo financiado, lo contratado, lo ejecutado, lo recibido, lo medido y lo reportado.

Esta condición limita la verificabilidad de la ejecución del PETI, dificulta la lectura integral del avance real del plan y obliga a reconstruir manualmente la relación entre documentos. En consecuencia, se incrementa el riesgo de inconsistencias, omisiones o duplicidades en la interpretación de la gestión, así como de reportes de avance sin evidencia integral asociada.

Recomendación 01. Consolidar una matriz única de seguimiento y ejecución del PETI, con campos obligatorios y control de actualización, que relacione como mínimo: código de iniciativa, línea estratégica PETI, objetivo, actividad del Plan de Acción, meta, responsable, vigencia, presupuesto, fuente de financiación, PAA, contrato u orden de compra, supervisor, entregables previstos, entregables recibidos, evidencia de cumplimiento, indicador asociado, estado, porcentaje de avance, desviaciones, riesgos relacionados y acciones correctivas. Esta matriz debe ser el instrumento oficial de seguimiento del PETI y debe actualizarse periódicamente con soportes vinculados o rutas documentales verificables.

Observación 02. Inobservancia de Conciliación, no evidenciada de forma integral entre PETI, presupuesto TI, Plan Anual de Adquisiciones, contratación, obligaciones, pagos y entregables

En la revisión de los archivos **"5.1. Presupuesto Vig. 2024 y 2025.xlsx"** y **"5.2. Ejecución Presupuestal Vig. 2024 y 2025.xlsx"**, así como de la matriz de proyectos PETI 2024–2025, se observó que la información presupuestal y de ejecución financiera suministrada requiere conciliación frente al presupuesto previsto en el PETI, las líneas o iniciativas estratégicas, el Plan Anual de Adquisiciones, los procesos contractuales, las obligaciones, los pagos y los entregables efectivamente recibidos. Con la información revisada no se formula una conclusión de inconsistencia financiera, dado que las diferencias pueden obedecer a criterios de clasificación, fuentes de financiación, cortes de información, rubros presupuestales, vigencias o dependencias responsables de la administración de los datos.

No obstante, la evidencia aportada no permite validar de forma directa la trazabilidad financiera completa de cada iniciativa PETI. La información presupuestal permite observar asignaciones y ejecución reportada, pero no se encuentra asociada de manera integral y uniforme con la actividad PETI, el contrato, el CDP/RP, la obligación, el pago, el supervisor, el entregable recibido y la evidencia de aceptación. Adicionalmente, en la matriz **"Informacion NOExist-NOAplic.xlsx"** se indicó que cierta información relacionada con obligaciones y pagos no se encontraba bajo administración directa de la OTI, sino en otra dependencia, lo cual limita la capacidad de la auditoría para cerrar el análisis financiero de manera integral con la información entregada por el área auditada.

Esta situación afecta la posibilidad de establecer con suficiencia la relación entre recursos planeados, recursos asignados, contratación adelantada, bienes o servicios recibidos y resultados asociados al PETI. También limita el análisis de materialidad, la priorización de muestra contractual y la evaluación de correspondencia entre inversión tecnológica y cumplimiento de iniciativas estratégicas.

Recomendación 02. Elaborar una matriz de conciliación **PETI–Presupuesto–PAA–Contrato–CDP/RP–Obligación–Pago–Entregable**, con participación de la OTI, el área financiera y contratación. Dicha matriz debe permitir identificar, para cada iniciativa tecnológica, el presupuesto planeado, presupuesto asignado, valor comprometido, valor obligado, valor pagado, contrato asociado, supervisor, entregable recibido, acta o soporte de aceptación y estado de cierre. Cuando la información repose en otra dependencia, la OTI debe gestionar la articulación institucional necesaria para disponer de una visión consolidada de la ejecución financiera del PETI.

Observación 03. Ausencia de expedientes consolidados que respalde la supervisión contractual y la recepción de bienes o servicios de TI asociados a la iniciativa del PETI o al contrato seleccionado

La OTI aportó documentos de necesidades y solicitudes de contratación relacionados con bienes y servicios tecnológicos, entre ellos soportes asociados a computadores, licencias, créditos de nube, Oracle, Azure, Microsoft, mesa de ayuda o mesa de servicio, Labware, SimplifICA, CABI, gestor documental, dispositivos móviles, hiperconvergencia, videoconferencia, infraestructura, firmas digitales y otros servicios TIC. También se suministró el documento **"Documentos Soporte Supervision Contractual - PETI.docx"** y múltiples archivos denominados como solicitudes o necesidades de contratación.

La información aportada permite evidenciar que existen soportes de las necesidades asociados a la estructuración de adquisiciones tecnológicas. Sin embargo, no se observa una organización uniforme y completa por contrato o por iniciativa PETI que permita verificar de manera directa todo el ciclo contractual, desde la identificación de la necesidad hasta el recibo del bien o servicio y su relación con la iniciativa estratégica correspondiente.

Esta situación tiene relevancia frente al riesgo **GTI1-COR**, relacionado con la posibilidad de afectación económica por inadecuada emisión de conceptos técnicos para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos. Para evaluar razonablemente este riesgo, cada adquisición seleccionada en muestra debe permitir comprobar la secuencia entre necesidad, concepto técnico, visto bueno, estudios previos, proceso contractual, contrato, acta de inicio, supervisor, informes de supervisión, entregables, pruebas o aceptación técnica, actas de recibo, garantías, pagos y relación con la iniciativa PETI. Con la información aportada es posible iniciar la validación, pero no cerrar integralmente el análisis sin organizar los expedientes por contrato o iniciativa y sin aplicar una lista de chequeo documental homogénea.

Recomendación 03. Conformar expedientes contractuales de auditoría por cada contrato o iniciativa PETI seleccionada, incluyendo una lista de chequeo que permita verificar: necesidad, justificación técnica, concepto técnico, Forma 4-1028 cuando aplique, vistos buenos, estudios previos, contrato, acta de inicio, supervisor, informes de supervisión, entregables, pruebas, aceptación técnica, actas de recibo, garantías, pagos y cierre. La OTI debe asegurar que cada expediente contractual evidencie su relación con el PETI, el Plan de Acción, el PAA, el presupuesto y los productos o servicios recibidos.

Observación 04. Información no consolidada para la gestión de la demanda, los ANS, la mesa de ayuda y la operación de los servicios TIC, lo que afecta la validación integral del desempeño del servicio.

Se recibieron documentos como **"Catalogo de Servicios de TI_v2.1.pdf"**, **"OTI-2024-Catalogo de Servicios_V10.0.pdf"**, **"Listado Servicios por Categoria v0.2 20240118.xlsx"**, **"1.INFORME MESA DE SERVICIOS.docx"**, **"4.RESUMEN RECONSTRUIDO INDICADORES 2024.xlsx"**, **"5.RESUMEN RECONSTRUIDO INDICADORES 2025.xlsx"**, **"6.REPORTE CASOS GESTIONADOS 2024-2025.xlsx"**, así como procedimientos e instructivos de soporte, mantenimiento, repuestos, garantías y gestión de cambios. Estos documentos permiten evidenciar que la OTI cuenta con información relevante sobre catálogo de servicios, atención de casos, soporte a usuarios y operación tecnológica.

Sin embargo, la información no se encuentra consolidada en un tablero o reporte oficial que permita validar de manera completa la gestión de demanda, priorización, tiempos de atención, tiempos de solución, cumplimiento de ANS, reincidencias, causas de incumplimiento, servicios más afectados, dependencias solicitantes y acciones correctivas. En el análisis preliminar de los reportes de mesa de ayuda se identificó que los datos requieren depuración metodológica y validación con el área auditada antes de emitir una conclusión definitiva sobre el cumplimiento de niveles de servicio.

Esta situación incide en el riesgo **GTI2-SGC**, asociado a la posibilidad de afectación en la prestación de servicios por incumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio Tecnológicos debido a fallas de operación. La existencia de reportes reconstruidos y documentos procedimentales es positiva; no obstante, la ausencia de un modelo consolidado y periódico de medición dificulta confirmar si los ANS operan con reglas de cálculo estables, si los datos son completos, si se excluyen correctamente casos cancelados o no aplicables, y si los incumplimientos generan análisis de causa y acciones de mejora.

Recomendación 04. Formalizar un tablero mensual de gestión de servicios TIC y mesa de ayuda que incluya demanda recibida, casos abiertos, cerrados, cancelados, vencidos, tiempos de atención, tiempos de solución, cumplimiento de ANS, reincidencias, servicio afectado, categoría, prioridad, sede, usuario o dependencia solicitante, causa de incumplimiento y acción correctiva. Este tablero debe tener fuente oficial, responsable, periodicidad, reglas de cálculo documentadas y trazabilidad frente al catálogo de servicios TIC. Adicionalmente, se recomienda validar y depurar los reportes 2024–2025 para establecer una línea base confiable de medición del servicio.

Observación 05. Ausencia de evidencia completa que demuestre la articulación de la hoja de ruta de Gobierno Digital con el PETI.

La OTI aportó documentos relacionados con Gobierno Digital y arquitectura TI, entre ellos **"4-Autodiagnostico_gobierno_digital_DILIG-PARCIAL v0.4 20240906.xlsx"**, resultados FURAG, informes de avance como **"Informe Avance Cumplimiento AE+GD+PETI - FEB2024 v0.1.pdf"**, catálogos de sistemas de información, interoperabilidad, componentes de información, servicios tecnológicos, inventario de datos abiertos y documentos relacionados con IPv6. Estos soportes permiten identificar actividades, diagnósticos e insumos técnicos relacionados con Gobierno Digital y arquitectura empresarial.

No obstante, la evidencia no permite establecer de manera completa una hoja de ruta formal que articule brechas, acciones, responsables, fechas, productos, indicadores, avances y cierre dentro de la ejecución del PETI. La observación no señala ausencia total de gestión en Gobierno Digital; lo que se identifica es una debilidad de trazabilidad entre los diagnósticos o mediciones disponibles y las acciones concretas incorporadas al PETI o a su seguimiento.

La información suministrada permite conocer resultados, autodiagnósticos y documentos técnicos, pero no permite verificar integralmente cómo cada brecha identificada se tradujo en una acción priorizada, quién fue responsable, qué producto debía generarse, cuál era la fecha de cumplimiento, qué avance se reportó y qué evidencia soporta su cierre. En estas condiciones, el

seguimiento de Gobierno Digital puede depender de documentos aislados y no de una ruta institucional de mejora plenamente controlada.

Recomendación 05. Formalizar una hoja de ruta de Gobierno Digital articulada al PETI, que contenga como mínimo: brecha identificada, fuente de la brecha, acción definida, responsable, fecha de inicio, fecha de cierre, producto esperado, indicador, meta, evidencia de avance, estado, decisión de cierre y relación con iniciativa PETI. Esta hoja de ruta debe integrarse al seguimiento del PETI y del Plan de Acción, de manera que los resultados de autodiagnóstico, FURAG y arquitectura TI se traduzcan en acciones medibles, verificables y sujetas a seguimiento periódico.

Observación 06. Gestión de iniciativas del PETI con soporte documental insuficiente para evidenciar su ejecución, aplazamiento, modificación o estado de cierre.

En la revisión de la matriz **"Listado Proyectos PETI 2024–2025 - Para AUDIT-2026 v3.xlsx"** se identificaron iniciativas que, según la información registrada, no fueron ejecutadas, fueron aplazadas, modificadas, trasladadas de vigencia, eliminadas o no cuentan con un estado final suficientemente soportado. Esta situación se relaciona directamente con el objeto de la auditoría, dado que la evaluación de la ejecución del PETI requiere conocer no solo las actividades ejecutadas, sino también aquellas que no se ejecutaron o que fueron objeto de modificación durante el período evaluado.

La información suministrada no permite validar integralmente, para todas las iniciativas en esta condición, la causa formal de la no ejecución o modificación, el soporte de la decisión adoptada, la instancia que aprobó el cambio, el impacto sobre las metas del PETI, el efecto presupuestal, la reprogramación definida, el cambio en entregables o el estado final de cierre. Esta situación no constituye, por sí sola, una conclusión de incumplimiento, pero sí limita la medición real del avance del PETI, porque no permite distinguir con suficiencia entre ejecución efectiva, reprogramación, eliminación, aplazamiento, sustitución o cierre sin ejecución.

La ausencia de una justificación documentada y uniforme para estas iniciativas puede afectar la calidad del seguimiento, la toma de decisiones y la confiabilidad de los reportes de avance. Además, puede generar que el plan se mida únicamente por actividades ejecutadas, sin registrar de manera controlada las desviaciones, sus causas y las acciones adoptadas para corregirlas o reprogramarlas.

Recomendación 06. Formalizar una ficha de desviación por cada iniciativa PETI no ejecutada, aplazada, eliminada, modificada o trasladada de vigencia, indicando causa, responsable, soporte de decisión, instancia que aprobó el cambio, impacto sobre metas, presupuesto, cronograma, entregables, reprogramación y estado final. Esta ficha debe integrarse a la matriz única de seguimiento PETI y ser utilizada como soporte para los reportes periódicos de avance.

Observación 07. Soporte documental insuficientemente consolidado para demostrar la gestión de la disponibilidad, capacidad, continuidad, mantenimiento y respaldo de los servicios críticos de TI.

La OTI aportó documentos de conectividad, diagramas de red, catálogos de infraestructura, procedimiento de backup, estrategia DRP preliminar, reportes de proveedor, evidencias GIT2, SLA de servicios en nube y soportes asociados a infraestructura tecnológica. Estos documentos permiten identificar que existen evidencias relacionadas con disponibilidad, capacidad, continuidad, mantenimiento y respaldo de servicios tecnológicos.

Sin embargo, la información se encuentra distribuida por tipo de documento, proveedor, plataforma o período, y no en una matriz mensual consolidada por servicio crítico. Esta condición dificulta validar de forma uniforme si los controles asociados al riesgo **GTI2-SGC** operan con periodicidad definida, responsables identificados, resultados medibles, eventos registrados, indisponibilidades documentadas, acciones correctivas y soporte verificable. Aunque la observación sobre mesa de ayuda y ANS cubre la atención de servicios desde la perspectiva de soporte al usuario, esta observación se refiere específicamente a la sostenibilidad técnica de la infraestructura y de los servicios críticos.

La falta de consolidación por servicio crítico limita la posibilidad de establecer si cada componente relevante cuenta con seguimiento periódico de disponibilidad, capacidad, mantenimiento, respaldo y continuidad. También dificulta identificar tendencias, desviaciones recurrentes, dependencia de proveedores, brechas de mantenimiento o acciones correctivas adoptadas frente a eventos de operación tecnológica.

Recomendación 07. Consolidar una matriz mensual de control de servicios críticos TIC, asociada al riesgo GTI2-SGC, que registre por servicio: disponibilidad, capacidad, mantenimiento, respaldo, continuidad, incidentes relevantes, indisponibilidades, proveedor responsable, funcionario responsable, fecha de revisión, resultado de la verificación, acción correctiva y soporte documental. Esta matriz debe permitir demostrar la operación periódica del control y no depender de evidencias dispersas por proveedor, plataforma o fecha.

6. RIESGOS DE LA UNIDAD AUDITABLE:

El análisis de riesgos de la unidad auditable se realizó en el marco del proceso Gestión del Servicio TIC, cuya área auditada y unidad auditable corresponde a la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI. La evaluación se orientó a verificar si los riesgos institucionales asociados al proceso se encuentran considerados dentro de la ejecución del PETI, si los controles definidos cuentan con evidencia documental suficiente y si la información suministrada permite establecer trazabilidad entre riesgo, control, actividad ejecutada, responsable, periodicidad, soporte y resultado.

Para este análisis no se toma como soporte la presentación de cierre, dado que esta constituye únicamente una herramienta de socialización de resultados preliminares. La valoración se fundamenta en la planeación de auditoría, el mapa de riesgos institucional validado en la etapa de planeación, la información suministrada durante la auditoría, las observaciones documentadas en el numeral 5.4 del informe y la evidencia aportada por la OTI frente a contratación tecnológica, prestación de servicios TIC, disponibilidad, capacidad, continuidad, mesa de ayuda, presupuesto, ejecución PETI y Gobierno Digital.

La revisión se efectuó bajo el principio de evidencia suficiente y verificable. En consecuencia, no se afirma la efectividad de un control cuando la información aportada no permite confirmar simultáneamente su diseño, implementación, responsable, periodicidad, operación y resultado. El procedimiento CIG-OCI-P-002 define la auditoría como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de forma imparcial; igualmente, define la evidencia de auditoría como registros, declaraciones de hecho u otra información pertinente y verificable frente a los criterios de auditoría.

6.1 RIESGOS DEL MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL ACTUAL.

Conforme a la planeación de auditoría y al análisis realizado sobre el mapa de riesgos institucional, los riesgos directos aplicables a la unidad auditable corresponden a los riesgos GTI1-COR y GTI2-SGC, ambos asociados al proceso Gestión del Servicio TIC. Estos riesgos son los que deben analizarse como riesgos propios de la unidad auditable en el presente capítulo.
Los riesgos GOB1 y GOB2 se consideran únicamente como riesgos conexos del objeto auditado, en la medida en que el PETI se relaciona con Gobierno Digital, arquitectura TI, FURAG y lineamientos institucionales de transformación digital. No obstante, dichos riesgos no se reclasifican como riesgos directos del proceso Gestión del Servicio TIC, ni trasladan la auditoría al proceso Planeación y Direccionamiento Estratégico. Adicionalmente, en esta auditoría no se desarrolla evaluación autónoma del MSPI/SGSI, por cuanto ese frente corresponde a una auditoría independiente; por tanto, cualquier referencia a Gobierno Digital se limita a su articulación con el PETI y no constituye pronunciamiento sobre seguridad y privacidad de la información como objeto específico.

Riesgo GTI1-COR

Nombre del riesgo: Posibilidad de afectación económica por inadecuada emisión de conceptos técnicos para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos.
Objetivo estratégico asociado: Implementar las soluciones tecnológicas requeridas.
Zona de riesgo: De acuerdo con la planeación y el mapa de riesgos institucional validado, el riesgo se encuentra ubicado en zona de riesgo extrema.
Causas registradas: El riesgo se encuentra asociado, entre otras causas, a presiones de terceros, desconocimiento de requisitos, recepción de dádivas u omisión de procedimientos aplicables a la adquisición de bienes y servicios tecnológicos.
Controles registrados: Los controles definidos corresponden al visto bueno del Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, líder técnico y gerente de proyecto, con evidencia esperada mediante la **Forma 4-1028** u otros soportes documentales equivalentes que demuestren la revisión técnica, aprobación y trazabilidad de la adquisición.

Análisis del riesgo frente a la auditoría PETI: Este riesgo resulta directamente aplicable al objeto de auditoría porque la ejecución del PETI se materializa, en parte, mediante contratación de bienes y servicios tecnológicos, adquisición de infraestructura, licenciamiento, servicios de nube, soporte especializado, sistemas de información, mesa de ayuda, conectividad, herramientas tecnológicas y demás componentes requeridos para la prestación de servicios TIC. En consecuencia, la adecuada emisión de conceptos técnicos y la trazabilidad entre necesidad, planeación, PAA, contratación, supervisión, recibo y resultado constituyen elementos críticos para establecer si los recursos asociados al PETI fueron gestionados con soporte técnico suficiente.

Durante la auditoría se revisaron documentos relacionados con presupuesto, ejecución presupuestal, solicitudes o necesidades de contratación, soportes de supervisión contractual y relación de proyectos PETI 2024-2025. La información suministrada permitió observar la existencia de soportes asociados a la estructuración de adquisiciones tecnológicas; sin embargo, según lo desarrollado en las observaciones del numeral 5.4, la evidencia no se encontró consolidada de manera uniforme por contrato o por iniciativa PETI. Esta situación limita la validación integral del control, en la medida en que no siempre se puede establecer, en un solo expediente o matriz, la secuencia completa entre necesidad, concepto técnico, aprobación, contrato, supervisor, entregable, recibo, pago y contribución a la iniciativa PETI.

Desde el punto de vista del diseño del control, el visto bueno del Jefe OTI, líder técnico y gerente de proyecto es pertinente, porque permite incorporar revisión funcional, técnica y directiva antes de adelantar adquisiciones tecnológicas. No obstante, desde el punto de vista de operación, la auditoría no debe concluir que el control fue efectivo para todos los casos si no existe evidencia consolidada y verificable que demuestre su aplicación en cada adquisición seleccionada. Para que el control sea evaluable, se requiere identificar responsable, fecha, documento revisado, criterio técnico aplicado, decisión adoptada, observaciones realizadas y soporte de cierre.

Por lo anterior, el riesgo GTI1-COR no se considera materializado con base en la evidencia revisada; sin embargo, sí se identifica exposición asociada a debilidades de trazabilidad documental. Esta exposición se relaciona con la **Observación 03**, sobre supervisión contractual y recibo de bienes o servicios TI pendiente de validación integral por muestra, y con la **Observación 02**, sobre conciliación pendiente entre PETI, presupuesto, PAA, contratación, obligaciones, pagos y entregables.

Conclusión preliminar sobre el riesgo GTI1-COR: Con base en los soportes revisados, se identificó que existen documentos relacionados con contratación tecnológica y supervisión; sin embargo, la información aportada no permite concluir de manera general y definitiva sobre la operación efectiva del control para la totalidad de adquisiciones asociadas al PETI. La evaluación queda circunscrita a la muestra y soportes revisados, y requiere que la OTI consolide expedientes por contrato o iniciativa PETI para demostrar la aplicación del control de manera trazable, completa y verificable.

Acción recomendada asociada al riesgo: Consolidar evidencia del control GTI1-COR por cada adquisición tecnológica seleccionada, mediante expediente o matriz que relacione necesidad, justificación técnica, concepto técnico, Forma 4-1028 cuando aplique, vistos buenos, estudios

previos, contrato, acta de inicio, supervisor, informes de supervisión, entregables, actas de recibo, aceptación técnica, garantías, pagos y relación con la iniciativa PETI correspondiente.

Riesgo GTI2-SGC

Nombre del riesgo: Posibilidad de afectación en la prestación de los servicios por incumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio Tecnológicos debido a fallas de operación.
Objetivo estratégico asociado: Implementar las soluciones tecnológicas requeridas.
Zona de riesgo: De acuerdo con la planeación y el mapa de riesgos institucional validado, el riesgo se encuentra ubicado en zona de riesgo extrema.
Causas registradas: El riesgo se encuentra asociado a fallas en bienes o servicios tecnológicos, incumplimiento de proveedores, falta de monitoreo, falta de personal capacitado y eventos de terceros que puedan afectar la prestación de los servicios TIC.
Controles registrados: Los controles existentes corresponden al mantenimiento de infraestructura por proveedor y a la verificación mensual de capacidad y disponibilidad, con evidencia esperada mediante informes u otros soportes técnicos que permitan demostrar revisión periódica, resultado, responsable y acciones adoptadas.

Análisis del riesgo frente a la auditoría PETI: Este riesgo es relevante para la auditoría porque la ejecución del PETI no solo se mide por la formulación de proyectos o por la contratación de bienes y servicios, sino también por la capacidad de la OTI para sostener la operación tecnológica que soporta los procesos institucionales. La disponibilidad, capacidad, continuidad, respaldo, mesa de ayuda, soporte a usuarios, gestión de incidentes y cumplimiento de niveles de servicio son componentes esenciales para determinar si las iniciativas estratégicas de TI generan resultados operativos y valor institucional.

Durante la auditoría se revisaron catálogos de servicios TIC, reportes o informes de mesa de servicios, procedimientos de soporte, reportes de casos gestionados, documentos de infraestructura, topologías, evidencias de conectividad, procedimientos de backup, soportes de disponibilidad, documentos de continuidad o recuperación y reportes asociados a proveedores o plataformas tecnológicas. Estos soportes permiten observar que la OTI cuenta con información técnica y operativa relacionada con la prestación de servicios TIC. Sin embargo, las observaciones del numeral 5.4 indican que la información no se encuentra consolidada de manera uniforme para validar integralmente la gestión de demanda, priorización, cumplimiento de ANS, tiempos de atención, tiempos de solución, reincidencias, causas de incumplimiento, disponibilidad, capacidad, mantenimiento, continuidad y acciones correctivas por servicio crítico.

Desde el punto de vista del diseño del control, la verificación mensual de capacidad y disponibilidad y el mantenimiento de infraestructura por proveedor son mecanismos pertinentes para mitigar el riesgo, porque permiten monitorear componentes críticos y anticipar afectaciones en la prestación del servicio. No obstante, desde el punto de vista de operación, la evidencia debe permitir establecer, para cada período revisado y para cada servicio crítico seleccionado, quién realizó la verificación, cuándo se realizó, qué servicio fue evaluado, cuál fue el resultado, si hubo eventos o desviaciones, qué acciones se adoptaron y qué soporte técnico respalda la revisión.

La información revisada permite identificar existencia de soportes técnicos, pero no permite concluir de manera general que el control operó de forma completa, periódica y trazable para todos los servicios críticos durante el período evaluado. La ausencia de una matriz mensual consolidada por servicio crítico o de un tablero oficial de operación y ANS limita la evaluación de la eficacia del control. Esta situación se relaciona directamente con la **Observación 04**, sobre seguimiento de demanda, ANS, mesa de ayuda y operación de servicios TIC con información no consolidada, y con los aspectos analizados sobre disponibilidad, capacidad, continuidad y respaldos.

En consecuencia, no se afirma materialización del riesgo GTI2-SGC con base en la información revisada; sin embargo, sí se identifica exposición por limitaciones en la consolidación, depuración y trazabilidad de reportes de operación. Particularmente, los reportes de mesa de ayuda y casos gestionados requieren validación metodológica para establecer reglas de cálculo, universo de

casos, exclusiones, prioridades, tiempos, cierres y criterios de cumplimiento de ANS antes de emitir una conclusión definitiva sobre desempeño del servicio.

Conclusión preliminar sobre el riesgo GTI2-SGC: Con base en los documentos revisados, se observa que existen evidencias relacionadas con operación de servicios TIC, soporte, infraestructura, disponibilidad, continuidad y mesa de ayuda. No obstante, la información suministrada no permite establecer de manera concluyente que los controles del riesgo GTI2-SGC operaron con periodicidad uniforme, cobertura completa, responsable identificado y evidencia consolidada para todos los servicios críticos. Por tanto, la efectividad del control permanece sujeta a validación complementaria por muestra y a la consolidación de reportes por servicio, período, responsable y resultado.

Acción recomendada asociada al riesgo: Consolidar una matriz mensual de control GTI2-SGC por servicio crítico, que incluya servicio evaluado, ANS aplicable, disponibilidad, capacidad, mantenimiento, incidentes relevantes, indisponibilidades, respaldos, continuidad, proveedor responsable, funcionario responsable, fecha de revisión, resultado de la verificación, desviaciones identificadas, acción correctiva y soporte documental. Esta matriz debe articularse con el catálogo de servicios TIC, mesa de ayuda, reportes de infraestructura y seguimiento al PETI.

Riesgos conexos GOB1 y GOB2

Los riesgos GOB1 y GOB2 no se analizan como riesgos directos de la unidad auditable, dado que corresponden a otro proceso institucional. No obstante, se reconocen como riesgos conexos al objeto auditado en la medida en que el PETI tiene relación con Gobierno Digital, arquitectura TI, FURAG, transformación digital y seguimiento de instrumentos estratégicos. Esta consideración no modifica la clasificación del proceso auditado ni traslada la responsabilidad del proceso Gestión del Servicio TIC hacia Planeación y Direccionamiento Estratégico.

En el marco de esta auditoría, el análisis de riesgos conexos se limita a verificar si la ejecución del PETI cuenta con articulación documentada frente a Gobierno Digital, autodiagnósticos, resultados FURAG, arquitectura TI, catálogos, datos, interoperabilidad y planes de mejora asociados. No se evalúa el MSPI/SGSI como objeto autónomo, ni se formulan conclusiones sobre controles específicos de seguridad y privacidad de la información, por tratarse de un frente objeto de auditoría independiente.

La revisión documental permitió observar la existencia de soportes relacionados con Gobierno Digital, FURAG, arquitectura TI y catálogos institucionales. Sin embargo, conforme a la **Observación 05**, la información aportada no permite establecer de manera completa una hoja de ruta formal que conecte brechas identificadas, acciones priorizadas, responsables, productos, indicadores, fechas, seguimiento y cierre dentro de la ejecución del PETI. Por tanto, los riesgos conexos no se consideran materializados en el alcance de esta auditoría, pero sí evidencian la necesidad de fortalecer la trazabilidad entre diagnóstico, planeación, acción, seguimiento y resultado.

6.2 MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO.

Con base en la muestra revisada y en la evidencia suministrada durante el desarrollo de la auditoría, **no se cuenta con evidencia suficiente y adecuada para afirmar la materialización de los riesgos GTI1-COR o GTI2-SGC**. Las situaciones identificadas corresponden a debilidades de trazabilidad, consolidación documental, medición, conciliación y evidencia de operación de controles, las cuales se encuentran desarrolladas como observaciones preliminares en el numeral 5.4 del informe.

Para el riesgo **GTI1-COR**, la auditoría identificó que la información contractual y de supervisión no se encuentra consolidada de forma uniforme por contrato o iniciativa PETI. Esta condición limita la validación integral del control, pero no demuestra por sí sola la ocurrencia de afectación económica, emisión inadecuada de conceptos técnicos o daño asociado a una adquisición específica. Por tanto, no se configura materialización del riesgo en esta etapa; se configura una

exposición de control que debe ser atendida mediante consolidación de expedientes, trazabilidad documental y validación por muestra.

Para el riesgo **GTI2-SGC**, la auditoría identificó que los reportes de demanda, ANS, mesa de ayuda, operación, disponibilidad, capacidad, continuidad y mantenimiento requieren mayor consolidación y depuración metodológica. Esta situación limita la verificación integral del cumplimiento de niveles de servicio y de la operación periódica de controles, pero no permite concluir, con la evidencia disponible, que se haya materializado una afectación concreta en la prestación de los servicios tecnológicos. En consecuencia, no se afirma materialización del riesgo; se deja identificado un aspecto de exposición asociado a medición, trazabilidad y soporte de la operación.

Respecto de los riesgos conexos asociados a Gobierno Digital, la información revisada tampoco permite concluir materialización. Lo observado corresponde a una debilidad de articulación y trazabilidad entre diagnóstico, brechas, acciones, responsables, indicadores y seguimiento dentro del PETI. Esta condición se desarrolla en la observación correspondiente, pero no se califica como materialización de riesgo reputacional o sancionatorio, por no contar con evidencia suficiente que lo demuestre.

En consecuencia, para efectos del informe preliminar, la materialización de riesgos se registra así:

Riesgo	Resultado preliminar sobre materialización	Sustento del análisis
GTI1-COR	No se evidenció materialización con la información revisada.	Existen observaciones sobre trazabilidad contractual y supervisión, pero no evidencia suficiente de afectación económica o emisión inadecuada de concepto técnico en un caso específico.
GTI2-SGC	No se evidenció materialización con la información revisada.	Existen observaciones sobre consolidación de ANS, mesa de ayuda, disponibilidad y operación, pero no evidencia suficiente para afirmar afectación materializada en la prestación del servicio.
GOB1/GOB2 conexos	No se evidenció materialización en el alcance de esta auditoría.	Se identifican debilidades de articulación y hoja de ruta Gobierno Digital-PETI, pero no evidencia suficiente para concluir materialización de riesgo conexo.

6.3. RIESGO(S) IDENTIFICADO(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO QUE NO SE ENCUENTRA(N) EN EL MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL.

Con base en la evidencia revisada, **no se formalizan riesgos adicionales a los registrados en el Mapa de Riesgos Institucional para el proceso Gestión del Servicio TIC**. Las situaciones identificadas durante la auditoría se encuentran suficientemente relacionadas con los riesgos existentes **GTI1-COR** y **GTI2-SGC**, así como con riesgos conexos asociados a Gobierno Digital, por lo cual no se propone en esta etapa la creación de un nuevo riesgo institucional desde la Oficina de Control Interno.

No obstante, las observaciones formuladas evidencian factores que deberían ser analizados por la OTI y por la instancia institucional responsable de la gestión de riesgos, con el fin de determinar si procede ajustar causas, controles, evidencias o indicadores de los riesgos existentes. En particular, la auditoría identificó factores de exposición relacionados con: trazabilidad incompleta entre PETI, Plan de Acción, presupuesto, PAA, contratación, entregables e indicadores; ausencia de una matriz de conciliación integral de ejecución financiera y contractual; falta de expedientes consolidados por contrato o iniciativa PETI; reportes de demanda, ANS y operación no consolidados; y hoja de ruta de Gobierno Digital articulada al PETI no evidenciada de forma completa.

Estos factores no se registran como riesgos nuevos en el informe preliminar, porque el alcance de la auditoría no permite concluir que constituyan eventos de riesgo independientes, distintos o no cubiertos por el mapa institucional vigente. Sin embargo, sí pueden ser considerados por el proceso auditado como insumos para revisar la suficiencia de los controles existentes o para actualizar el tratamiento de riesgos en la siguiente revisión del mapa institucional.

En consecuencia, se recomienda que la OTI analice, en el marco de la gestión institucional de riesgos, si los riesgos GTI1-COR y GTI2-SGC requieren ajustes en sus causas, controles, periodicidad, evidencias, responsables o indicadores, de manera que reflejen con mayor precisión las necesidades de control observadas durante la auditoría PETI. En especial, debería evaluarse si el mapa de riesgos debe incorporar controles específicos sobre trazabilidad integral del PETI, conciliación presupuesto-PAA-contratación-entregables, consolidación mensual de ANS y disponibilidad por servicio crítico, y seguimiento de acciones Gobierno Digital asociadas al PETI.

7. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

En desarrollo de la auditoría a la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, se revisó la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI relacionada con auditorías anteriores, seguimientos institucionales y planes de mejoramiento vinculados con temas de tecnologías de la información, Gobierno Digital, servicios TIC, sistemas de información, operación tecnológica y gestión del proceso.

Dentro de la información aportada se identificaron, entre otros documentos, matrices y soportes denominados **PDM.xlsx**, **FORMA 4-1086 PDM.xlsx**, **INFORME FINAL OTI (1).pdf**, **PLAN DE MEJORAMIENTO SINAD PENDIENTE 06-08-2025.xlsx**, **FORMATO 4-510 V5 PDM GOBIERNO DIGITAL - AJUSTES 2026.xlsx**, **4-935 V.4 Informe Final de Auditoria Gobierno Digital ICA 2024 (Firmado)** y **Consolidado estado de acciones – Auditorías relacionadas con PETI 2024–2025.xlsx**. Estos documentos permiten evidenciar que existen antecedentes de auditoría y acciones de mejoramiento relacionadas con componentes que inciden en el PETI, Gobierno Digital, servicios tecnológicos y gestión de TI.

La revisión efectuada permitió establecer que la OTI cuenta con información asociada a planes de mejoramiento y seguimientos previos; sin embargo, la documentación aportada no permite concluir de manera integral, en esta etapa, sobre el estado definitivo de todas las acciones, debido a que se requiere cruzar para cada registro: origen de la observación, auditoría o seguimiento que la generó, acción formulada, responsable, fecha de inicio, fecha de terminación, avance reportado, evidencia de cumplimiento, estado de cierre y validación por parte de la Oficina de Control Interno.

Se observó que los planes y matrices aportadas corresponden a diferentes fuentes, formatos y momentos de actualización, por lo que resulta necesario consolidar una línea única de seguimiento que permita identificar cuáles acciones se encuentran cumplidas, cuáles están en ejecución, cuáles presentan vencimiento, cuáles fueron reprogramadas, cuáles fueron cerradas y cuáles permanecen pendientes de validación. La existencia de varias versiones o archivos separados dificulta establecer, sin una conciliación previa, el estado oficial de cada acción.

En particular, frente a los asuntos relacionados con PETI, Gobierno Digital y servicios TIC, se advierte la necesidad de verificar si las acciones de mejoramiento anteriores guardan relación con las observaciones formuladas en la presente auditoría. Esta revisión es relevante para determinar si existen situaciones recurrentes asociadas a trazabilidad del PETI, seguimiento de planes, documentación de evidencias, gestión de indicadores, articulación con Gobierno Digital, contratación tecnológica, operación de servicios TIC o control de riesgos del proceso.

No se emite conclusión definitiva sobre cumplimiento o incumplimiento de cada plan de mejoramiento, debido a que la información requiere validación detallada contra los soportes de cierre. En consecuencia, el seguimiento se registra como un asunto con evidencia documental aportada, pero con necesidad de depuración, conciliación y confirmación del estado oficial de cada acción.

Desde el punto de vista de control interno, la situación observada evidencia la conveniencia de contar con una matriz única de planes de mejoramiento relacionados con TI, en la cual se integren las acciones derivadas de auditorías internas, auditorías externas, seguimientos institucionales, Gobierno Digital, PETI, servicios tecnológicos, sistemas de información y operación TIC. Esta

matriz debe permitir identificar, de manera trazable, la observación origen, el compromiso formulado, la evidencia aportada, el estado actual y la validación de cierre.

De acuerdo con el procedimiento CIG-OCI-P-002, las observaciones y recomendaciones derivadas del informe deben ser llevadas a la Forma 4-510 Plan de Mejoramiento de Auditoría Oficina Control Interno, y las áreas responsables deben formular y ajustar el plan de mejoramiento conforme a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.
En consecuencia, como resultado del seguimiento a planes de mejoramiento se concluye preliminarmente lo siguiente:

- Primero, se aportaron documentos que evidencian la existencia de planes de mejoramiento y seguimientos previos relacionados con asuntos de TI, Gobierno Digital y servicios TIC.
- Segundo, la información suministrada no permite establecer de manera concluyente el estado oficial y validado de todas las acciones, debido a la dispersión documental y a la necesidad de cruzar cada acción con su soporte de cumplimiento y cierre.
- Tercero, se requiere que la OTI consolide una matriz única de seguimiento a planes de mejoramiento relacionados con PETI y servicios TIC, indicando origen, acción, responsable, fecha comprometida, avance, soporte, estado, cierre y validación OCI.
- Cuarto, las observaciones de la presente auditoría deberán ser incorporadas en el plan de mejoramiento que corresponda, una vez se surta la etapa de discusión del informe preliminar y se emita el informe definitivo, conforme al procedimiento institucional.

8. RECOMENDACIONES GENERALES Y CONCLUSIONES

Recomendaciones Generales

Con base en la revisión realizada, las observaciones formuladas y el análisis de riesgos efectuado, se presentan las siguientes recomendaciones generales orientadas al fortalecimiento del proceso Gestión del Servicio TIC y de la ejecución del PETI.

- Fortalecer la trazabilidad integral del PETI mediante la consolidación de una matriz única de seguimiento y ejecución, que permita relacionar cada iniciativa con su línea estratégica, objetivo, actividad del Plan de Acción, meta, responsable, presupuesto, fuente de financiación, PAA, contrato, supervisor, entregables, evidencias de cumplimiento, indicador, estado, desviaciones, riesgos asociados y acciones correctivas. Esta matriz debe constituirse en el instrumento oficial de seguimiento del PETI y no limitarse a una relación general de proyectos.

- Articular de manera expresa el PETI con el Plan de Acción Institucional, los indicadores PEI y los reportes de avance, de forma que cada iniciativa tecnológica pueda ser verificada frente a una meta institucional, un responsable, una evidencia y un resultado. Esta articulación debe evitar que existan documentos paralelos de seguimiento sin equivalencia clara entre la planeación estratégica de TI y la planeación operativa institucional.

- Implementar una matriz de conciliación entre PETI, presupuesto TI, Plan Anual de Adquisiciones, contratación, CDP/RP, obligaciones, pagos, entregables y actas de recibo. Esta conciliación debe realizarse con participación de la OTI, el área financiera y las dependencias responsables de contratación, debido a que la ejecución del PETI no puede evaluarse únicamente desde el presupuesto asignado o desde la relación de contratos, sino desde la cadena completa entre recurso, adquisición, entrega y resultado.

- Organizar expedientes contractuales por iniciativa PETI o por contrato seleccionado, incluyendo lista de chequeo documental que permita verificar necesidad, justificación técnica, concepto técnico, vistos buenos, estudios previos, contrato, acta de inicio, supervisor, informes de supervisión, entregables, pruebas, aceptación técnica, actas de

recibo, garantías, pagos y cierre. Esta recomendación se relaciona directamente con el fortalecimiento del control asociado al riesgo GTI1-COR.

- Formalizar un tablero mensual de gestión de servicios TIC, mesa de ayuda y acuerdos de nivel de servicio, con reglas de cálculo documentadas, fuente oficial, responsable, periodicidad, criterios de depuración, casos abiertos, cerrados, cancelados, vencidos, tiempos de atención, tiempos de solución, cumplimiento de ANS, reincidencias, servicios afectados, causas de incumplimiento y acciones correctivas. Este instrumento debe permitir evaluar el desempeño del servicio con información consistente y comparable.

- Consolidar una matriz mensual de disponibilidad, capacidad, continuidad, mantenimiento y respaldo por servicio crítico, asociada al riesgo GTI2-SGC. Esta matriz debe identificar servicio evaluado, responsable, proveedor, fecha de revisión, resultado, eventos relevantes, indisponibilidades, acciones correctivas y evidencia documental. La consolidación por servicio crítico permitirá demostrar la operación periódica del control y no depender de evidencias dispersas por plataforma, proveedor o período.

- Formalizar una hoja de ruta de Gobierno Digital articulada al PETI, que relacione brechas identificadas, fuente del diagnóstico, acción definida, responsable, fecha de inicio, fecha de cierre, producto esperado, indicador, meta, evidencia, avance, estado y decisión de cierre. Esta hoja de ruta debe integrarse al seguimiento del PETI y al Plan de Acción, con el fin de que los resultados de autodiagnóstico, FURAG y arquitectura TI se traduzcan en acciones medibles y verificables.

- Se recomienda documentar de manera uniforme las iniciativas PETI no ejecutadas, aplazadas, eliminadas, modificadas o trasladadas de vigencia, mediante fichas de desviación que incluyan causa, soporte de decisión, responsable, instancia que aprobó el cambio, impacto sobre metas, impacto presupuestal, reprogramación y estado final. Esta práctica permitiría diferenciar ejecución efectiva, reprogramación, sustitución o cierre sin ejecución.

- Fortalecer la gestión documental del ciclo de vida de sistemas de información y desarrollos tecnológicos, relacionando requerimientos, historias de usuario, casos de uso, diseños, pruebas, controles de cambio, pasos a producción, manuales, aceptación funcional y soporte posterior con la iniciativa PETI correspondiente. Esta relación permitirá validar de manera más clara la materialización de las iniciativas tecnológicas en productos funcionales.

- Consolidar una matriz única de planes de mejoramiento relacionados con PETI, Gobierno Digital y servicios TIC, en la que se identifique origen de la observación, acción, responsable, fecha comprometida, avance, evidencia, estado, cierre validado y relación con observaciones recurrentes. Esta matriz debe servir como insumo para el seguimiento institucional y para evitar dispersión de versiones o acciones sin cierre verificable.

Conclusiones

Como conclusión preliminar, la auditoría permitió establecer que la OTI cuenta con un conjunto amplio de documentos relacionados con la formulación, aprobación, actualización, seguimiento y ejecución del PETI, así como con presupuesto, contratación, servicios TIC, sistemas de información, infraestructura, mesa de ayuda, Gobierno Digital y planes de mejoramiento. Esta disponibilidad documental constituye una base relevante para evaluar la gestión del proceso Gestión del Servicio TIC.

No obstante, la revisión evidenció que la principal debilidad transversal no corresponde a la inexistencia absoluta de información, sino a la falta de consolidación, integración y trazabilidad entre los diferentes instrumentos que soportan la ejecución del PETI. La información se encuentra distribuida en múltiples matrices, documentos, actas, reportes, correos, archivos presupuestales y soportes técnicos, lo cual dificulta reconstruir de manera directa la relación entre lo planeado, lo financiado, lo contratado, lo ejecutado, lo recibido, lo medido y lo reportado.

La auditoría identificó observaciones relacionadas con la trazabilidad incompleta de la ejecución PETI, la necesidad de conciliación entre presupuesto, PAA, contratación, obligaciones, pagos y entregables, la falta de expedientes contractuales consolidados por iniciativa o contrato, la información no consolidada sobre demanda, ANS, mesa de ayuda y operación de servicios TIC, la ausencia de una hoja de ruta integral de Gobierno Digital articulada al PETI, la gestión de iniciativas no ejecutadas o modificadas sin soporte uniforme de cierre y la falta de consolidación mensual de disponibilidad, capacidad, continuidad, mantenimiento y respaldo por servicio crítico.

En relación con los riesgos institucionales del proceso, no se cuenta con evidencia suficiente para afirmar la materialización de los riesgos GTI1-COR o GTI2-SGC. Sin embargo, las observaciones formuladas evidencian exposición de control asociada a la trazabilidad de adquisiciones tecnológicas, supervisión contractual, operación de servicios, cumplimiento de ANS, disponibilidad, capacidad, continuidad y respaldo. Por tanto, se requiere fortalecer la evidencia de operación de los controles y su seguimiento periódico.

Frente a Gobierno Digital, la información aportada permite evidenciar diagnósticos, resultados e insumos técnicos; sin embargo, no permite establecer de manera completa una hoja de ruta formalmente articulada al PETI, con brechas, responsables, productos, indicadores, fechas, avances y cierre. Esta situación limita la capacidad de medir el aporte del PETI al fortalecimiento de la Política de Gobierno Digital desde una perspectiva de seguimiento verificable.

Respecto de los planes de mejoramiento, se aportaron documentos y matrices relacionadas con auditorías y seguimientos previos; sin embargo, se requiere consolidar el estado oficial de cada acción, cruzando observación origen, compromiso, evidencia, avance, cierre y validación. La existencia de diferentes archivos y versiones exige depuración para evitar duplicidades, acciones sin trazabilidad o cierres no verificables.

Las conclusiones anteriores tienen carácter preliminar y se encuentran sujetas a la etapa de discusión del informe con el área auditada. La Oficina de Tecnologías de la Información podrá presentar aclaraciones, justificaciones o soportes adicionales, los cuales deberán ser analizados por la Oficina de Control Interno antes de la emisión del informe definitivo. El procedimiento institucional prevé la discusión del informe preliminar y el análisis de la respuesta del auditado antes de marcar la Forma 4-935 como informe definitivo.

En consecuencia, el resultado general de la auditoría preliminar permite concluir que la ejecución del PETI cuenta con soportes documentales relevantes y con evidencia de actividades asociadas a la gestión tecnológica institucional; sin embargo, requiere fortalecer la trazabilidad, la consolidación documental, la conciliación financiera-contractual, la medición operativa de servicios TIC, la gestión de desviaciones, el seguimiento de Gobierno Digital y la evidencia de operación de controles asociados a los riesgos del proceso.

FIRMA DE APROBACIÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL(LOS) AUDITOR(ES)	FECHA DE APROBACIÓN
Sandra Piedad Riaño Bustamante **Jefe Oficina Control Interno**	**Carlos Andrés Gómez Gómez**	**14/07/2026**