INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA
OFICINA CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO EVALUACION Y SEGUIMIENTO
PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA OFICINA CONTROL INTERNO

Fecha de auditoría:______2026

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

NÚMERO DE OBSERVACIÓN DENTRO DEL INFORME	NÚMERO ACCIÓN DE MEJORA	PROCESO / SUPROCESO / PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION OBSERVACIÓN	DESCRIPCION RECOMENDACIÓN	AREA RESPONSABLE	DETERMINACIÓN DE LA CAUSA	ACCION DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	DESCRIPCION DEL AVANCE - AREA AUDITADA	EVIDENCIA - AREA AUDITADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO - AREA AUDITADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO - OCI	ESTADO - OCI	OBSERVACIÓN - OCI	AREA AUDITADA	VIGENCIA
1	1	Gestión del Servicio TIC	Observación 01. Debilidad en la trazabilidad de la ejecución del PETI distribuida en fuentes no integradas para su verificación integral.En la revisión de la matriz "Listado Proyectos PETI 2024–2025 - Para AUDIT-2026 v3.xlsx", se observó que esta constituye uno de los instrumentos utilizados para identificar y consolidar de manera general las iniciativas asociadas al PETI. La OTI precisó que la ejecución también se soporta en planes de acción, seguimientos PEI, informes de gestión, indicadores institucionales, soportes contractuales, evidencias técnicas, actas, herramientas presupuestales, catálogos y matrices individuales por proyecto. No obstante, no se aportó un mecanismo integrado de consulta o referencia que permitiera vincular, para cada iniciativa, estos instrumentos con sus metas, presupuesto, contratación, entregables, indicadores, riesgos y estado de cierre.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. Implementar un mecanismo institucional consolidado —matriz, tablero, índice documental, herramienta de seguimiento o solución equivalente— que permita relacionar cada iniciativa del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI con su línea estratégica, objetivo, Plan de Acción, meta, responsable, presupuesto, Plan Anual de Adquisiciones - PAA, contratación, supervisor, entregables, evidencias, indicadores, riesgos, desviaciones y estado final. El mecanismo deberá aprovechar y referenciar los registros oficiales existentes, sin generar duplicidad documental.	Oficina de Tecnologías de la Información – OTI	Ausencia de una herramienta institucional que articule los reportes de avance de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI con los registros presupuestales y contractuales de la entidad.	Diseñar, implementar y adoptar una herramienta de consulta y seguimiento que integre la cadena completa de planeación, ejecución y resultados del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	OTI	1/09/2026	31/07/2027							Oficina de Tecnologías de Información	2026
2	1	Gestión del Servicio TIC	Observación 02. Debilidad en la conciliación institucional no evidenciada integralmente entre PETI, presupuesto TI, PAA, 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.La cadena financiera y contractual analizada es de carácter transversal y comprende competencias de la OTI, la Oficina Asesora de Planeación, Gestión Financiera, Gestión Contractual, supervisores, ordenadores del gasto y demás dependencias participantes. En consecuencia, la condición observada no se atribuye de manera exclusiva a la OTI ni constituye una conclusión de inconsistencia financiera.	Recomendación 02. Establecer un mecanismo institucional de conciliación entre PETI, presupuesto, Plan Anual de Adquisiciones - PAA, contratos, compromisos, obligaciones, pagos y entregables, liderado desde la gestión y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI y coordinado con la Oficina Asesora de Planeación, Gestión Financiera, Gestión Contractual, supervisores, ordenadores del gasto y demás dependencias competentes. El mecanismo podrá adoptar la forma de matriz, reporte, tablero o herramienta equivalente y deberá permitir identificar la trazabilidad financiera y contractual de cada iniciativa.	Oficina de Tecnologías de la Información – OTI; Oficina Asesora de Planeación; Gestión Financiera; Gestión Contractual; supervisores; ordenadores del gasto y demás dependencias competentes.	Ausencia de una herramienta institucional que articule la información presupuestal, contractual e iniciativas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.	Construir, implementar y adoptar una matriz de conciliación que relacione: Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP, Registro Presupuestal - RP, contratos, pagos y entregables, mediante la conformación de un equipo interno y la coordinación con las áreas que se requieran. Articulando la información suministradas por las dependencias competentes.	OTI	1/09/2026	31/07/2027							Oficina de Tecnologías de Información	2026
3	1	Gestión del Servicio TIC	Observación 03. Debilidad en la trazabilidad documental de la muestra contractual no consolidada por iniciativa PETI o contrato.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 evidencia la existencia de documentos asociados a necesidades, solicitudes, conceptos técnicos, contratación y supervisión. Sin embargo, para la muestra revisada no se aportó un índice, relación de expedientes, enlaces o mecanismo equivalente que permitiera vincular de manera directa cada iniciativa PETI con los documentos que reposan en SECOP o en los repositorios institucionales y reconstruir la secuencia entre necesidad, concepto técnico, contratación, supervisión, entregable y recibo.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	Recomendación 03. Disponer de un índice, matriz de referencias o mecanismo equivalente que vincule cada iniciativa del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI y contrato seleccionado con el expediente oficial, los enlaces SECOP, los conceptos técnicos, vistos buenos, documentos contractuales, informes de supervisión, entregables y soportes de recibo. Este mecanismo no deberá duplicar el expediente contractual ni crear repositorios paralelos.	Oficina de Tecnologías de la Información – OTI, con participación de Gestión Contractual y de los supervisores de contratos de bienes y servicios TI.	Ausencia de una herramienta institucional que articule los documentos de contratación y que consolide toda la evidencia contractual de ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.	Crear y adoptar una lista de chequeo conforme al Manual de Contratación, con el código que asocie SECOP II con la necesidad, concepto técnico, contrato, actas, informes de supervisión y entregables del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.	OTI	1/09/2026	31/07/2027							Oficina de Tecnologías de Información	2026
4	1	Gestión del Servicio TIC	Observación 04. Debilidad en la 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.La evidencia revisada permite establecer que existen reportes, procedimientos y controles asociados a la operación y al soporte. No obstante, no se aportaron reglas de cálculo documentadas, conciliación de universos, metodología de depuración, series periódicas comparables ni análisis consolidado de causas que permitan validar integralmente el cumplimiento de los ANS y el desempeño del servicio durante todo el período evaluado. La no materialización del riesgo GTI2-SGC y la ausencia de interrupciones generalizadas no sustituyen la prueba de operación uniforme del control.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. Consolidar o ajustar las herramientas existentes para disponer de información periódica y metodológicamente estandarizada sobre demanda, casos abiertos, cerrados, cancelados y vencidos, tiempos de atención y solución, cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, reincidencias, servicios afectados, causas y acciones correctivas. El mecanismo utilizado deberá contar con fuente oficial, responsable, periodicidad, reglas de cálculo y criterios de depuración documentados.	Oficina de Tecnologías de la Información – OTI	Los reportes se presentaron de forma independiente, sin consolidar los seguimientos de los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS.	Configurar la mesa de servicios con la parametrización del árbol de categorías y Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS y generar los reportes a través de un tablero de control que permita analizar la demanda, cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS y desempeño operativo de los servicios de Tecnologia - TIC.	OTI	1/09/2026	31/07/2027							Oficina de Tecnologías de Información	2026
5	1	Gestión del Servicio TIC	Observación 05. Ausencia de evidencia completa que demuestre la articulación de la hoja de ruta de Gobierno Digital con el PETI.La revisión permitió identificar articulación entre el PETI y Gobierno Digital mediante resultados FURAG, autodiagnósticos, instrumentos de arquitectura empresarial, catálogos institucionales, interoperabilidad, datos abiertos, IPv6 e informes AE-GD-PETI. La condición observada no corresponde a ausencia de articulación, sino a que los instrumentos revisados no presentan de manera consolidada la relación entre cada brecha, la acción definida, el responsable, el plazo, el producto, el indicador, el avance y el resultado obtenido.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	Recomendación 05. Fortalecer la trazabilidad consolidada de la hoja de ruta del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI / Gobierno Digital, relacionando brechas, acciones, responsables, plazos, productos, indicadores, avances y resultados. Antes de formular una nueva acción en el plan de mejoramiento de esta auditoría, deberá verificarse el alcance, las acciones y las evidencias del plan de mejoramiento de Gobierno Digital vigente, con el fin de evitar duplicidad de compromisos.	Oficina de Tecnologías de la Información – OTI	Los diagnósticos y autodiagnósticos existen; sin embargo, no se registran de forma consolidada en la hoja de ruta, de acuerdo con las acciones y resultados del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.	Actualizar la Hoja de Ruta de Gobierno Digital a la versión 3.0 y generar la relación con las iniciativas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.	OTI	1/09/2026	31/07/2027							Oficina de Tecnologías de Información	2026
6	1	Gestión del Servicio TIC	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 auditoría reconoce que la modificación o reprogramación de iniciativas constituye una práctica admisible dentro de la gestión estratégica cuando responde a cambios presupuestales, regulatorios, tecnológicos o institucionales y se encuentra debidamente aprobada y documentada. La observación no cuestiona la facultad de ajustar la planeación ni califica la reprogramación como incumplimiento.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 del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - 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. Este registro debe integrarse al mecanismo institucional de seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI definido por la entidad y ser utilizado como soporte para los reportes periódicos de avance.	Oficina de Tecnologías de la Información – OTI	No se elaboraba un registro estandarizado que documentara la reprogramación, modificación o eliminación de proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.	Diseñar, implementar y adoptar fichas de seguimiento por cada iniciativa del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI no ejecutada, aplazada, eliminada, modificada o trasladada de vigencia.	OTI	1/09/2026	31/07/2027							Oficina de Tecnologías de Información	2026
7	1	Gestión del Servicio TIC	Observación 07. Debilidad en la evidencia de disponibilidad, capacidad, continuidad, mantenimiento y respaldo dispersa, sin consolidación periódica por servicio crítico.La OTI aportó procedimientos, informes, evidencias de disponibilidad, continuidad, recuperación, monitoreo y soportes de proveedores, lo cual demuestra la existencia de actividades y controles relacionados con la operación de servicios tecnológicos. No obstante, la evidencia no fue presentada mediante un mecanismo periódico consolidado por servicio crítico que permitiera verificar de manera uniforme su cobertura, periodicidad, responsable, resultado, incidentes, indisponibilidades y acciones correctivas para todo el período evaluado.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. Implementar o ajustar un mecanismo periódico —matriz, tablero, informe o herramienta equivalente— que consolide por servicio crítico la disponibilidad, capacidad, mantenimiento, respaldo, continuidad, eventos, indisponibilidades, responsables, resultados, acciones correctivas y soportes asociados. El mecanismo deberá articular la evidencia ya generada por proveedores, plataformas y responsables internos.	Oficina de Tecnologías de la Información – OTI	Los informes se encuentran distribuidos por proveedor y plataforma, sin una fuente que consolide las evidencias de disponibilidad y continuidad de los servicios críticos.	Aprobar el documento de estrategia de Plan de Recuperación ante Desastre - DRP (siglas en inglés de *Disaster Recovery Plan*).	OTI	1/09/2026	31/07/2027							Oficina de Tecnologías de Información	2026
7	2	Gestión del Servicio TIC	Observación 07. Debilidad en la evidencia de disponibilidad, capacidad, continuidad, mantenimiento y respaldo dispersa, sin consolidación periódica por servicio crítico.La OTI aportó procedimientos, informes, evidencias de disponibilidad, continuidad, recuperación, monitoreo y soportes de proveedores, lo cual demuestra la existencia de actividades y controles relacionados con la operación de servicios tecnológicos. No obstante, la evidencia no fue presentada mediante un mecanismo periódico consolidado por servicio crítico que permitiera verificar de manera uniforme su cobertura, periodicidad, responsable, resultado, incidentes, indisponibilidades y acciones correctivas para todo el período evaluado.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. Implementar o ajustar un mecanismo periódico —matriz, tablero, informe o herramienta equivalente— que consolide por servicio crítico la disponibilidad, capacidad, mantenimiento, respaldo, continuidad, eventos, indisponibilidades, responsables, resultados, acciones correctivas y soportes asociados. El mecanismo deberá articular la evidencia ya generada por proveedores, plataformas y responsables internos.	Oficina de Tecnologías de la Información – OTI	Los informes se encuentran distribuidos por proveedor y plataforma, sin una fuente que consolide las evidencias de disponibilidad y continuidad de los servicios críticos.	Identificar los servicios tecnologicos criticos.	OTI	1/09/2026	31/07/2027							Oficina de Tecnologías de Información	2026
7	3	Gestión del Servicio TIC	Observación 07. Debilidad en la evidencia de disponibilidad, capacidad, continuidad, mantenimiento y respaldo dispersa, sin consolidación periódica por servicio crítico.La OTI aportó procedimientos, informes, evidencias de disponibilidad, continuidad, recuperación, monitoreo y soportes de proveedores, lo cual demuestra la existencia de actividades y controles relacionados con la operación de servicios tecnológicos. No obstante, la evidencia no fue presentada mediante un mecanismo periódico consolidado por servicio crítico que permitiera verificar de manera uniforme su cobertura, periodicidad, responsable, resultado, incidentes, indisponibilidades y acciones correctivas para todo el período evaluado.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. Implementar o ajustar un mecanismo periódico —matriz, tablero, informe o herramienta equivalente— que consolide por servicio crítico la disponibilidad, capacidad, mantenimiento, respaldo, continuidad, eventos, indisponibilidades, responsables, resultados, acciones correctivas y soportes asociados. El mecanismo deberá articular la evidencia ya generada por proveedores, plataformas y responsables internos.	Oficina de Tecnologías de la Información – OTI	Los informes se encuentran distribuidos por proveedor y plataforma, sin una fuente que consolide las evidencias de disponibilidad y continuidad de los servicios críticos.	Construir una matriz periodica consolidada por servicio critico, con responsables.	OTI	1/09/2026	31/07/2027							Oficina de Tecnologías de Información	2026