



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorías 2026

Fecha: 11 de agosto de 2026

PARA: Olga Lucia López Morales
Directora General

DE: Luz Ángela Fonseca Ruiz
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final Auditoría al Proceso – Gestión de Operaciones TI.

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 12-08-2026 08:03:06
Al Contestar Cite Este Nr.:2026IE18419 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Sd:175 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/FONSECA RUIZ LU
DESTINO: DIRECCION GENERAL/LOPEZ MORALES OLGA LUCIA/ DIREC
ASUNTO: PLAN ANUAL DE AUDITORIAS 2026 MEMORANDO E INFOR
OBS: PROY STDIAZ

Cordial saludo estimada Dra. Olga:

En el marco del Plan Anual de Auditorías correspondiente a la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno adelantó la Auditoría al Proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), cuyo objetivo estuvo orientado a evaluar el funcionamiento de los procesos, servicios y recursos tecnológicos definidos en el Catálogo de Servicios de TI, con el propósito de verificar su desempeño, el cumplimiento de los lineamientos normativos y procedimentales aplicables, así como su contribución al fortalecimiento de la gestión institucional.

Como resultado del ejercicio auditor, y una vez surtidas las etapas correspondientes de revisión, análisis y consideración de las observaciones presentadas por el proceso auditado, se remite el Informe Final de Auditoría para su conocimiento y fines pertinentes.

A continuación, se presentan de manera resumida las principales fortalezas, debilidades y recomendaciones identificadas durante el desarrollo de la auditoría, las cuales constituyen elementos orientados a reconocer los aspectos positivos de la gestión y, a su vez, promover acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento del proceso, la gestión de riesgos, el sistema de control interno y el mejoramiento continuo de la gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información.

Fortalezas

El proceso de Gestión de Operaciones de TI cuenta con una estructura organizacional y documental formalmente definida, con roles y responsabilidades establecidos, procedimientos, Catálogo de Servicios de TI y mecanismos asociados a los ANS. Asimismo, dispone de indicadores de gestión y mecanismos de administración de riesgos, herramientas para el monitoreo y control de la infraestructura tecnológica, inventario de activos y CMDB, así como mecanismos de seguimiento a la planeación estratégica de TI (PETI) y a la gestión institucional, que contribuyen al seguimiento, control y toma de decisiones.

Debilidades

MEMORANDO

Se identificaron debilidades principalmente relacionadas con el cumplimiento, seguimiento y formalización de los ANS, evidenciándose incumplimientos en parte de los tickets evaluados y ausencia de evidencia suficiente sobre su monitoreo y seguimiento. Adicionalmente, se requiere fortalecer la gestión de los tiempos de atención, la documentación de cambios y liberaciones, el análisis de la carga laboral del proceso, la sensibilización de los usuarios sobre el uso adecuado de la Mesa de Servicios y la formalización documental de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Recomendaciones

Se recomienda a la Gerencia de Tecnología fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y mejora continua del proceso de Gestión de Operaciones TI, especialmente mediante el monitoreo periódico del cumplimiento de los ANS y la adopción oportuna de acciones correctivas frente a las desviaciones identificadas. Asimismo, se considera pertinente articular la información de la Mesa de Servicios con el análisis de la capacidad y carga laboral del proceso, fortalecer la documentación y conservación de evidencias relacionadas con incidentes, requerimientos, cambios y liberaciones, reforzar la sensibilización de los usuarios sobre el adecuado uso de la Mesa de Servicios y mantener el seguimiento sistemático de los indicadores de gestión y riesgos, como mecanismos para fortalecer el Sistema de Control Interno y contribuir al mejoramiento continuo.

En consecuencia y a partir del análisis de la información, evidencias y situaciones identificadas durante el desarrollo de la auditoria se formularon los siguientes hallazgos:

Hallazgo N°1 - NC - Incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para la atención de solicitudes de Mesa de Servicios.

Hallazgo N° 2 – OM - Ausencia de formalización documental de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Hallazgo N° 3 – OM - Debilidades en la administración documental de los diagramas de infraestructura tecnológica y arquitectura de TI.

En conclusión, mediante la auditoría se observó que el proceso de Gestión de Operaciones de TI presenta un adecuado nivel de madurez en planeación, organización y control, respaldado por procedimientos documentados, catálogo de servicios, ANS, indicadores y mecanismos de seguimiento alineados con los objetivos institucionales y la Política de Gobierno Digital.

En términos generales, los componentes evaluados cuentan con procedimientos estandarizados y evidencias que permiten la trazabilidad de las actividades y favorecen la continuidad de los servicios tecnológicos. Los indicadores presentaron resultados superiores a las metas establecidas y no se evidenció materialización de los riesgos evaluados.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el seguimiento y cumplimiento de los ANS, los tiempos de atención de la Mesa de Servicios, la gestión documental y la suficiencia de la capacidad operativa frente a la demanda de servicios tecnológicos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

Finalmente, al tratarse de la primera auditoría integral al proceso, los resultados constituyen una línea base para orientar futuras evaluaciones hacia componentes específicos, profundizar en la efectividad de los controles y contribuir al fortalecimiento continuo de la gestión tecnológica de la Entidad.

Esperamos que la labor desarrollada por la Oficina de Control Interno contribuya al fortalecimiento y mejora continuo de los procesos y de las áreas funcionales y por ende del Sistema de Control Interno de la UAECD.

Cordialmente,


LUZ ÁNGELA FONSECA RUIZ
Jefe Oficina de Control Interno.

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Elaboró: Rafael Ignacio Díaz Lugo – Profesional de Apoyo TI - OCI
Revisó: Luz Ángela Fonseca Ruiz- Jefe OCI



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Evaluación: Seguimiento: Auditoría de Gestión: X Auditoría de Calidad:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2026, se presentan los resultados finales de la auditoría realizada al proceso de Gestión de Operaciones de TI, dirigido a la Dirección General y a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control de Control Interno, para su conocimiento y análisis.

La Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI) constituye un proceso estratégico para la UAECD, en la medida en que garantiza la disponibilidad, continuidad, soporte y adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica, los sistemas de información y los servicios de TI que respaldan la operación institucional y la prestación de los servicios misionales y de apoyo.

En este contexto, la auditoría tuvo como propósito verificar, mediante pruebas de cumplimiento, que la Gestión de Operaciones de TI se desarrollara de conformidad con la normatividad aplicable, las políticas institucionales, los procedimientos internos y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos por la Entidad. Así mismo, busca evaluar la efectividad de los controles implementados para la administración de la infraestructura tecnológica, la gestión de la mesa de servicios, el soporte y mantenimiento de los sistemas de información, la gestión de cambios y liberaciones y la suficiencia del recurso humano, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la mitigación de riesgos asociados a la disponibilidad, continuidad, integridad y oportunidad de los servicios tecnológicos.

Proceso: Gestión y Operación TI

NOMBRE DEL INFORME: Auditoria al Proceso de Gestión de Operaciones de TI.

1. OBJETIVO GENERAL: Evaluar el funcionamiento de los procesos, servicios y recursos tecnológicos definidos en el Catálogo de Servicios de TI, con el fin de verificar su adecuado desempeño, cumplimiento de los lineamientos normativos y contribución al fortalecimiento de la gestión institucional.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la gestión general del proceso de Gestión de Operaciones de TI.
- Verificar la gestión de la Mesa de Servicios.
- Evaluar la gestión de la infraestructura tecnológica.
- Verificar la gestión de cambios y liberaciones.
- Evaluar la gestión del soporte y mantenimiento de los sistemas de información.
- Analizar la gestión del talento humano del proceso.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

3. ALCANCE

El alcance de la auditoría de operaciones de Tecnologías de la Información (TI) en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) comprende la evaluación de los procesos, servicios y recursos tecnológicos ejecutados durante el periodo comprendido entre el 02 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, incluyendo la gestión de servicios de TI, la operación de la mesa de servicios, la administración de la infraestructura tecnológica, la disponibilidad de los sistemas de información, la gestión de incidentes y demás requerimientos.

3.1. LIMITACIONES AL ALCANCE

Durante la ejecución de la presente auditoría no se presentaron limitaciones que afectaran el alcance, desarrollo o cumplimiento de los procedimientos definidos en el plan de trabajo. La Gerencia de Tecnología y la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica suministraron la información requerida de manera oportuna, facilitaron el acceso a las bases de datos, registros y documentación objeto de evaluación, y brindaron el acompañamiento necesario para la atención de los requerimientos formulados por la Oficina de Control Interno, lo que permitió desarrollar las actividades de auditoría conforme al alcance previsto y obtener evidencia suficiente y apropiada para sustentar las conclusiones del presente informe.

Durante el desarrollo de la auditoría fue necesario solicitar información complementaria y aclaraciones orientadas a ampliar y validar algunos aspectos relacionados con la ejecución de los procedimientos institucionales GOTI-PR-02_V4 Procedimiento Gestión de Cambios y Liberaciones y GOTI-PR-04_V1 Procedimiento Gestión de Mesa de Servicios, particularmente en lo referente a las actividades ejecutadas, los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados y los criterios aplicados para la selección y conformación de los respectivos muestreos. Así mismo, se requirió información relacionada con el comparativo del talento humano adscrito a la Gestión de Operaciones de TI para las vigencias 2025 y 2026, la evaluación de suficiencia del recurso humano y las evidencias correspondientes a las notificaciones y solicitudes de fortalecimiento del personal efectuadas durante dicho período. Estas solicitudes fueron atendidas oportunamente por las dependencias auditadas, permitiendo complementar el análisis y validar los aspectos objeto de evaluación.

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló con fundamento en las disposiciones legales, reglamentarias e institucionales que regulan la administración de los recursos asociados al Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información (TI), así como en los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) para la gestión de las operaciones de TI.

Los criterios de auditoría definidos para el desarrollo de la presente evaluación fueron los siguientes:

Normatividad general

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02
V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

- Política de Gobierno Digital MIPG
- Decreto 767 de 2022 del Ministerio TIC, el cual actualiza la Política de Gobierno Digital en Colombia, modificando el Decreto 1078 de 2015.
- Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).
- Decreto 338 de 2019: Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como el mecanismo que facilita la integración y articulación entre el Sistema de Gestión y el Sistema de Control Interno.
- Decreto 1499 de 2017: Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para el orden nacional e integra los sistemas de gestión de la calidad y de desarrollo administrativo.

Normatividad institucional

- GOTI-DT-01_V1_DOCUMENTOTECHNICO CATALOGO DE SERVICIOS DETI.pdf
- GOTI-PR-01_V4_PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.pdf
- GOTI-PR-02_V4_PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS Y LIBERACIONES.pdf
- GOTI-PR-03_V3_PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.pdf
- GOTI-PR-04_V1_PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE MESAS DE SERVICIOS.pdf

5. METODOLOGÍA

La auditoría se realizó dentro del marco de las normas internacionales de auditoría, la cual incluye: Planeación, ejecución, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones, que permitirán contribuir al mejoramiento del Sistema de Control Interno SCI.

Para el desarrollo de la auditoría se tomó una muestra representativa de las actividades ejecutadas por la Gerencia de Tecnología y la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica, relacionadas con la administración, operación y soporte de los servicios y recursos tecnológicos durante el periodo comprendido entre el 02 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

La evaluación comprendió, entre otros aspectos, la gestión de servicios de TI, la operación de la mesa de servicios, la administración de la infraestructura tecnológica, la disponibilidad de los sistemas de información, la gestión de incidentes, requerimientos y demás actividades asociadas a la operación tecnológica institucional.

Asimismo, se realizó un análisis selectivo de la información contenida en la base de datos de la mesa de servicios, considerando criterios como tipificación, oportunidad, cumplimiento y efectividad en la atención de solicitudes. De igual manera, se llevó a cabo la revisión de documentación, registros, bases de datos, archivos y evidencias asociadas al proceso auditado, así como de la matriz de riesgos y los controles implementados. Complementariamente, se desarrollaron entrevistas presenciales y virtuales, validaciones y demás procedimientos de auditoría que se consideren necesarios para obtener evidencia suficiente, confiable y pertinente.

La auditoría se ejecutó entre el 1 de mayo y el 31 de julio de 2026, comprendiendo las fases de planeación, definición del alcance, ejecución, análisis de la información y elaboración del informe de resultados. El ejercicio de auditoría estuvo a cargo de la Oficina de Control Interno (OCI) y fue liderado por el auditor, Ingeniero de Sistemas

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Rafael Ignacio Díaz Lugo, quien actuó como responsable de la coordinación, desarrollo y seguimiento de las actividades programadas, garantizando la aplicación de los procedimientos de auditoría y la obtención de evidencia suficiente, competente y pertinente para la evaluación del proceso auditado.

La información requerida para el desarrollo de la auditoría fue solicitada formalmente mediante correo electrónico institucional, con el fin de garantizar la trazabilidad, oportunidad y control en el suministro de la documentación y demás evidencias necesarias para el desarrollo del ejercicio auditor.

Es de precisar que, para el alcance de la presente auditoría de operaciones de TI no se contempló la evaluación del habilitador de la política de gobierno digital: Seguridad y Privacidad de la Información, debido a que estos componentes serán abordados en la Auditoría de Gestión al Proceso de Gestión Estratégica de Tecnología, programada en el Plan Anual de Auditoría 2026 para el periodo comprendido entre el 01/10/2026 y el 31/12/2026, la cual incluye la evaluación de la Política de Seguridad Digital, el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información y la Continuidad del Negocio. Asimismo, no se incluyó la línea de acción Estado Abierto, relacionada con la promoción de la transparencia y el acceso a la información pública, teniendo en cuenta que los criterios asociados a la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 fueron verificados mediante la auditoría de Seguimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ejecutada entre el 02/03/2026 y el 30/04/2026.

Para el desarrollo de la auditoría se aplicaron las siguientes pruebas:

Pruebas de auditoría

- **Pruebas de cumplimiento:** Verificación del cumplimiento de la normatividad, políticas y procedimientos.
- **Pruebas sustantivas:** Validación de la consistencia y razonabilidad de la información y sus evidencias.
- **Pruebas documentales:** Revisión de procedimientos, registros, informes, indicadores y demás documentación del proceso.
- **Pruebas de controles:** Evaluación del diseño de los controles implementados.
- **Pruebas de trazabilidad:** Verificación del seguimiento de las actividades desde su registro hasta su cierre.
- **Pruebas de validación de evidencias:** Confirmación de que las actividades ejecutadas cuentan con soportes suficientes.
- **Pruebas de análisis de datos:** Revisión de bases de datos e indicadores para identificar desviaciones o inconsistencias.
- **Pruebas de verificación de ANS:** Evaluación del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Técnicas de auditoría

- Revisión documental
- Inspección de registros / Bases de Datos
- Entrevistas

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02
V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

- Solicitudes de información
- Muestreo de auditoría
- Análisis de información
- Validación de evidencias
- Cruce de información
- Análisis de trazabilidad
- Revisión de indicadores

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En cumplimiento del objetivo general de la auditoría y de conformidad con el alcance definido en el Plan Anual de Auditoría 2026, se presenta a continuación los resultados del proceso auditor.

Es importante señalar que la presente auditoría tuvo un alcance orientado a evaluar, de manera general, los principales componentes que integran el proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI). Al constituirse en la primera auditoría integral realizada sobre este proceso, su propósito fue obtener una visión global de su estructura, operación, controles y mecanismos de seguimiento, con el fin de identificar áreas de mayor exposición al riesgo y establecer una línea base para la planificación de futuras auditorías. En este sentido, los resultados obtenidos permitirán priorizar la evaluación de procedimientos específicos del proceso, los cuales podrán ser abordados en ejercicios de auditoría posteriores con un mayor nivel de detalle y profundidad, fortaleciendo así el esquema de aseguramiento y la mejora continua de la gestión de las operaciones de TI

6.1. EVALUAR LA GESTIÓN GENERAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES DE TI.

6.1.1. ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La revisión del organigrama de la Gerencia de Tecnología permitió evidenciar que la UAECD cuenta con una estructura organizacional formalmente definida para la gestión y operación de los servicios de Tecnologías de la Información, estableciendo una distribución funcional entre la Gerencia de Tecnología, la Subgerencia de Ingeniería de Software, la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica y un Equipo Transversal encargado de procesos estratégicos como arquitectura, mesa de servicios, calidad, proyectos, gestión contractual y gobierno digital. Esta organización facilita la asignación de responsabilidades y la coordinación de las actividades requeridas para la prestación de los servicios tecnológicos institucionales.

La estructura evidenciada guarda coherencia con el Catálogo de Servicios de TI (GOTI-DT-01), al identificar dependencias responsables de la administración de los servicios de infraestructura tecnológica, sistemas de información, mesa de servicios y uso de las tecnologías de la información, lo que favorece la adecuada ejecución de los procedimientos GOTI-PR-01, GOTI-PR-02, GOTI-PR-03 y GOTI-PR-04, mediante la definición de áreas especializadas para la operación, soporte y mantenimiento de los servicios de TI.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Desde la perspectiva de la Política de Gobierno Digital, la estructura organizacional contribuye al habilitador de Arquitectura, al establecer una organización basada en capacidades tecnológicas y responsabilidades diferenciadas, y al habilitador de Cultura y Apropiación, mediante la incorporación de la Mesa de Servicios y del componente de Gobierno y Transformación Digital, que promueven la gestión coordinada de los servicios tecnológicos y el acompañamiento a los usuarios.

Así mismo, la organización refleja alineación con los principios de Articulación, al integrar las áreas responsables de la gestión tecnológica; Innovación Pública Digital, mediante la existencia de una subgerencia especializada en ingeniería de software; Prospectiva Tecnológica, al contemplar componentes para la administración de infraestructura, nube y bases de datos; Enfoque en el Ciudadano, a través de la Mesa de Servicios como canal de atención; y Valor Público, al estructurar una organización orientada a garantizar la disponibilidad, continuidad y calidad de los servicios tecnológicos que soportan los procesos misionales y de apoyo de la entidad.

No obstante, aunque el organigrama permitió verificar la estructura formal del proceso, durante la fase de ejecución de la auditoría será necesario validar que las funciones y responsabilidades definidas se encuentren implementadas en la operación diaria, que exista una adecuada articulación entre las dependencias y que el talento humano asignado sea suficiente para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio y los objetivos del proceso de Gestión de Operaciones de TI.

Conclusión

Se evidenció que la Gerencia de Tecnología dispone de una estructura organizacional formalmente establecida, alineada con las líneas de servicio definidas en el Catálogo de Servicios de TI y con los principios de la Política de Gobierno Digital, constituyéndose en un elemento que fortalece la gobernanza y la gestión operativa de los servicios tecnológicos. No obstante, la efectividad de dicha estructura deberá corroborarse mediante la verificación de su aplicación práctica durante la ejecución de la auditoría.

6.1.2. MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO Y SOPORTES DE SEGUIMIENTO.

Como parte de los procedimientos de auditoría, se realizó la verificación de la Matriz de Riesgos Institucional correspondiente a la vigencia 2025, publicada en el sitio web de la Entidad (<https://www.catastrobogota.gov.co/planeacion/mapa-de-riesgos-institucional-2025>). En relación con el proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), cuyo objetivo principal es:

Gestionar eficientemente los requerimientos de los usuarios que deben estar enmarcados en el catálogo de servicios de TI, alineados con las soluciones generadas desde la Planeación Estratégica TI, apoyando su uso y apropiación con el fin de dinamizar la transformación digital de la UAECD, generando valor en lo público para el cumplimiento de los objetivos institucionales.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

En dicha matriz se identificaron dos (2) riesgos de gestión asociados al proceso de Gestión y operación de TI, los cuales se encuentran ubicados en la zona de riesgo inherente **Moderado** y en zona residual **Bajo**, como se presenta a continuación:

- RG – GOTI – “Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de disponibilidad y continuidad de los servicios y recursos de TI debido a falta de capacidad de la plataforma tecnológica o fallas en los procesos de mantenimiento”.

Con relación al indicador clave vinculado se reportó un nivel de disponibilidad de la infraestructura tecnológica del 100 % (81.696 horas disponibles de 81.696 horas ofrecidas) durante el IV trimestre. Adicionalmente, el proceso informó que no se presentó materialización del riesgo.

- RG – GOTI – “Posibilidad de afectación reputacional por Insatisfacción de los usuarios debido a Incumplimiento de los Acuerdos de Servicio y la calidad de la atención.”

Ahora bien, el indicador clave vinculado, denominado “Nivel de oportunidad en la solución de solicitudes de los servicios de TI”, dicho indicador alcanzó un resultado del 96,03 %, correspondiente a 3.266 solicitudes resueltas dentro de los tiempos establecidos, de un total de 3.401 solicitudes atendidas. Así mismo, el seguimiento reportó que no hubo materialización del riesgo durante el período evaluado. Sin embargo, dichos resultados se cotejan de manera específica durante proceso de auditoría a mesa de servicios.

6.1.3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO – VIGENCIA 2025

Como parte del desarrollo de la auditoría se verificaron las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso Gestión y Operación de TI, correspondientes a la vigencia 2025, identificándose los siguientes instrumentos de seguimiento y medición:

- GOTI-01: Nivel de Disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica de la Unidad.
- GOTI-02: Nivel de Oportunidad en la Solución de Solicitudes de los Servicios de TI.
- GOTI-03: Nivel de Efectividad en la Prestación del Servicio de TI.
- GOTI-04: Nivel de Satisfacción de los Usuarios en Relación con la Prestación de Servicios de TI.

Descripción general

Los indicadores conforman el sistema de seguimiento del proceso Gestión y Operación de TI, permitiendo evaluar de manera periódica el desempeño de los servicios tecnológicos mediante variables objetivas relacionadas con la disponibilidad de la infraestructura, la oportunidad en la atención de solicitudes, la efectividad de las soluciones implementadas y la satisfacción de los usuarios.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Se observó que todos los indicadores cuentan con una hoja de vida formalmente estructurada, en la cual se definen el objetivo, tipo de indicador, frecuencia de medición, método de cálculo, variables, fórmula, meta institucional, línea base, fuente de verificación, responsables, programación y análisis cualitativo de resultados, aspectos que permiten garantizar la trazabilidad, estandarización y consistencia metodológica del proceso de medición.

Caracterización del sistema de indicadores

Desde el punto de vista metodológico, los indicadores presentan una adecuada caracterización, permitiendo medir diferentes dimensiones del desempeño del proceso:

Indicador	Tipo	Frecuencia	Meta
Disponibilidad de Infraestructura	Eficacia	Mensual	98%
Oportunidad en la atención	Eficacia	Trimestral	94%
Efectividad del servicio	Resultado (Efectividad)	Trimestral	96%
Satisfacción del usuario	Resultado (Efectividad)	Trimestral	95%

La combinación de indicadores de eficacia y resultado permite evaluar no solamente el cumplimiento de las actividades operativas, sino también el impacto que tienen los servicios tecnológicos sobre los usuarios internos de la entidad.

De igual forma, las fuentes de información utilizadas provienen directamente de herramientas institucionales como el aplicativo de Mesa de Servicios, los informes de disponibilidad de infraestructura tecnológica y los reportes consolidados de seguimiento, lo que fortalece la confiabilidad de la información empleada para la toma de decisiones.

Análisis general de los indicadores

La auditoría evidenció que el proceso cuenta con un sistema de medición alineado con los objetivos de la Gestión de Operaciones de TI, permitiendo monitorear los aspectos críticos asociados a la continuidad de los servicios, el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), la calidad de la atención y la percepción de los usuarios.

Los indicadores mantuvieron una relación directa con los servicios definidos en el Catálogo de Servicios de TI (GOTI-DT-01) y con los procedimientos institucionales de infraestructura tecnológica, mesa de servicios y soporte a sistemas de información, constituyéndose en herramientas de seguimiento para verificar el comportamiento operativo del proceso durante la vigencia auditada.

Se evidenció igualmente que las metas definidas presentan niveles de exigencia elevados (entre el 94 % y el 98 %), situación que promueve el mejoramiento continuo y permite establecer parámetros objetivos para evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión tecnológica.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Tendencias y comportamiento del sistema de indicadores

Del análisis consolidado de la vigencia 2025 se identifican las siguientes tendencias:

- Disponibilidad de la infraestructura tecnológica (GOTI-01)

El indicador presentó un comportamiento altamente estable durante toda la vigencia, alcanzando un resultado consolidado del 99,97 %, superando ampliamente la meta institucional del 98%. El comportamiento mensual refleja mínimos niveles de indisponibilidad, asociados principalmente a ventanas controladas de mantenimiento, manteniéndose una operación continua de los servicios de cómputo soportados en infraestructura local y nube (OCI y Azure). Los análisis cualitativos destacan el monitoreo permanente, la estabilidad de servidores, redes, bases de datos y la renovación tecnológica como factores determinantes para estos resultados.

- Oportunidad en la solución de solicitudes (GOTI-02)

El indicador obtuvo un resultado anual de 96,20 %, superando la meta del 94 %. Durante la vigencia se observó una ligera disminución en el segundo trimestre (95,17 %), atribuida a ajustes en el procedimiento de Gestión de Cambios y a limitaciones temporales de recurso humano especializado; sin embargo, el comportamiento mejoró en el tercer y cuarto trimestre (96,41 % y 96,03 %), evidenciando recuperación en los tiempos de atención gracias a la estabilización de la infraestructura tecnológica, la optimización de aplicativos y la reducción gradual del volumen de solicitudes. Esta tendencia reflejó una adecuada capacidad del proceso para responder a la demanda de servicios y mantener el cumplimiento de los ANS.

- Efectividad en la prestación del servicio (GOTI-03)

El comportamiento del indicador fue consistente durante todo el año, registrando un cumplimiento consolidado del 99,79 %, muy superior a la meta establecida del 96 %. Se evidenció una disminución progresiva de las solicitudes clasificadas como "*No Conforme Justificado*", pasando de 12 casos en el primer trimestre a 5 casos en el cuarto trimestre, lo que sugiere mejoras en la calidad de las soluciones entregadas, la reducción de reprocesos y una mayor efectividad en la atención de los requerimientos. Los informes cualitativos relacionan este comportamiento con la renovación tecnológica, la estabilidad del aplicativo de Mesa de Servicios y el fortalecimiento de la gestión operativa.

- Satisfacción de los usuarios (GOTI-04)

El indicador alcanzó un resultado consolidado de 98,96 %, superando la meta institucional del 95 % y evidenciando una tendencia creciente durante la vigencia (97,94 % en el primer trimestre y 99,80 % en el cuarto trimestre). Los análisis trimestrales muestran que las pocas calificaciones desfavorables estuvieron asociadas principalmente a tiempos de atención, validación de soluciones y algunos casos puntuales relacionados con licencias, impresoras y accesos; no obstante, estas situaciones fueron objeto de análisis y generaron acciones de mejora. La evolución



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

positiva del indicador refleja una percepción favorable de los usuarios respecto a la calidad del soporte brindado por la Mesa de Servicios.

Alineación con la Política de Gobierno Digital

El sistema de indicadores evidenció alineación con los habilitadores de Arquitectura, al medir la disponibilidad y desempeño de la infraestructura tecnológica; con Servicios Ciudadanos Digitales, mediante el seguimiento a la oportunidad y efectividad en la prestación de los servicios tecnológicos; y con Cultura y Apropiación, al incorporar la percepción de los usuarios como mecanismo para fortalecer la calidad del servicio.

Así mismo, los indicadores contribuyeron al cumplimiento de los principios de Valor Público, al medir la calidad y continuidad de los servicios tecnológicos; Enfoque en el Ciudadano, mediante la evaluación permanente de la satisfacción del usuario; Innovación Pública Digital y Prospectiva Tecnológica, al utilizar información proveniente de plataformas institucionales para apoyar la toma de decisiones y orientar acciones de mejora; y Articulación, al consolidar información de infraestructura, mesa de servicios y soporte en un esquema integrado de seguimiento.

Conclusión

La revisión documental permitió establecer que la Gerencia de Tecnología dispone de un sistema de indicadores formalmente definido, metodológicamente estructurado y alineado con los objetivos del proceso de Gestión y Operación de TI. Los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 reflejaron un comportamiento estable y superior a las metas institucionales en los cuatro indicadores evaluados, lo que refleja un adecuado desempeño en la disponibilidad de la infraestructura, la oportunidad y efectividad en la atención de solicitudes, así como un alto nivel de satisfacción de los usuarios internos.

No obstante, desde la perspectiva de la auditoría, durante la fase de ejecución será necesario verificar la consistencia entre los resultados reportados y la evidencia fuente (registros del aplicativo de Mesa de Servicios, informes de monitoreo e indicadores consolidados), validar la confiabilidad de los datos utilizados para el cálculo de cada indicador y corroborar que los análisis cualitativos generen efectivamente acciones de mejora orientadas al fortalecimiento continuo de la gestión de operaciones de TI.

6.1.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) VIGENTES.

Se evidenció que la Gerencia de Tecnología cuenta con un esquema formal de administración de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), el cual se encuentra estructurado de acuerdo a:

- Catálogo de Servicios de TI.
- Procedimiento Gestión de Mesa de Servicios – GOTI-PR-04 Versión 1 articulado a través de la plataforma <https://mesadeservicio.catastrobogota.gov.co/CAisd/pdmweb.exe>.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

- Procedimiento Soporte y Mantenimiento de Sistemas de Información – GOTI-PR-03 Versión 3.
- Configuración de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) parametrizados en la herramienta de Mesa de Servicios.

El catálogo organizó la totalidad de los servicios bajo una estructura funcional que incorpora el diagrama de elementos del catálogo de servicios, donde se integran:

- Descripción funcional de cada servicio
- Usuarios objetivo
- Perfiles de atención
- Canales de prestación del servicio
- Horarios de atención
- Categorías de requerimientos e incidentes
- Acuerdos de nivel de servicio (ANS).

Esta estructura permitió que cada servicio tecnológico tenga definidos tiempos de atención diferenciados según su naturaleza, criticidad y complejidad, garantizando uniformidad en la operación de la Mesa de Servicios y trazabilidad durante todo el ciclo de atención.

Caracterización de los ANS

El Catálogo de Servicios estableció cinco grandes líneas institucionales de prestación de servicios:

- Información
- Sistemas de Información
- Infraestructura Tecnológica
- Uso y Apropiación
- Seguridad y Privacidad de la Información y Continuidad del Negocio

Cada línea definió claramente alcance funcional, población usuaria, canales oficiales de atención, horarios de prestación, categorías de requerimientos, categorías de incidentes, tiempos máximos de atención mediante ANS; esta caracterización permite que los tiempos de respuesta no sean homogéneos para todos los servicios, sino que respondan a la complejidad técnica de cada uno de ellos, constituyéndose en un modelo de gestión basado en niveles de servicio.

Así mismo, durante la revisión documental se evidenció que los tiempos de atención se encuentran parametrizados dentro de la herramienta tecnológica de Mesa de Servicios mediante diferentes niveles de SLA, entre ellos:



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Acuerdos Niveles de Servicio Mesa TI
<u>SLA Ciento cuarenta horas</u>
<u>SLA Ciento sesenta horas</u>
<u>SLA Ciento Veinte horas</u>
<u>SLA Cuarenta horas</u>
<u>SLA Cuarenta y ocho horas</u>
<u>SLA Cuatro Horas</u>
<u>SLA de Treinta y dos horas</u>
<u>SLA DIECISEIS HORAS</u>
<u>SLA Doce Horas</u>
<u>SLA Dos cientos cuarenta horas</u>
<u>SLA Noventa horas</u>
<u>SLA Ochenta horas</u>
<u>SLA Ocho Horas</u>
<u>SLA Seis Horas</u>
<u>SLA Sesenta horas</u>
<u>SLA Treinta horas</u>
<u>SLA treinta y seis horas</u>
<u>SLA Veinte horas</u>
<u>SLA Veinticuatro horas</u>

Acuerdos Niveles de Servicio Mesa TI Parametrizados.

La existencia de múltiples niveles de SLA evidencio una adecuada segmentación de los servicios, permitiendo asignar tiempos de solución acordes con el impacto, complejidad y esfuerzo requerido para cada tipo de incidente, requerimiento o mantenimiento.

Articulación Documental:

La revisión permitió identificar una adecuada integración entre los diferentes instrumentos que regulan la gestión de servicios de TI.

- **Catálogo de Servicios:** El Catálogo constituye el documento rector del modelo de prestación del servicio, definiendo qué servicios presta la Gerencia de Tecnología, cómo se clasifican y cuáles son sus tiempos de atención mediante ANS. Además, establece que cada servicio se encuentra asociado a categorías específicas de incidentes y requerimientos que posteriormente son administradas por la Mesa de Servicios.
- **Procedimiento Gestión de Mesa de Servicios (GOTI-PR-04):** Este procedimiento operacionaliza el Catálogo de Servicios al establecer que todas las solicitudes deben registrarse y gestionarse a través de la herramienta

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

tecnológica de Mesa de Servicios, cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos para cada categoría. Asimismo, incorpora mecanismos de seguimiento diario, bimensual y mensual para verificar el cumplimiento de los ANS, la documentación de las solicitudes, la trazabilidad de incidentes y requerimientos, las no conformidades, las solicitudes recurrentes y los resultados de satisfacción de los usuarios.

- **Procedimiento Soporte y Mantenimiento de Sistemas de Información (GOTI-PR-03):** El procedimiento de soporte y mantenimiento se integró con la Mesa de Servicios al establecer que todas las solicitudes de desarrollo o mantenimiento de aplicaciones se originan a partir de registros efectuados en dicha herramienta. Además, clasifico los desarrollos según su complejidad (baja, media y alta), cuantificando los tiempos requeridos para su ejecución y asegurando la trazabilidad de cada cambio mediante órdenes de cambio, pruebas, aprobaciones y puesta en producción, lo cual mantiene coherencia con los tiempos definidos en los diferentes ANS.

Dicho esto, se observó que los tres documentos conforman un modelo integrado de gestión de servicios:

- El Catálogo define los servicios y sus niveles de servicio.
- La Mesa de Servicios administra las solicitudes conforme a dichos niveles.
- El Procedimiento de Soporte y Mantenimiento ejecuta técnicamente aquellas solicitudes que requieren intervención especializada, desarrollos o cambios sobre los sistemas de información.

Esta integración favorece la estandarización de la prestación del servicio, la trazabilidad completa de cada solicitud y el control permanente del cumplimiento de los tiempos comprometidos.

Control mediante la Mesa de Servicios

Se evidenció igualmente que todos los servicios descritos en el Catálogo se encuentran parametrizados dentro del aplicativo de Mesa de Servicios, permitiendo que desde el momento del registro de la solicitud se asigne automáticamente la categoría correspondiente y el Acuerdo de Nivel de Servicio aplicable.

La parametrización facilita:

- Asignación automática del tiempo objetivo;
- Control del cumplimiento del sla;
- Escalamiento entre niveles de soporte;
- Seguimiento del estado de las solicitudes;
- Generación de indicadores;
- Medición del cumplimiento de los acuerdos de servicio;
- Elaboración de estadísticas e informes de gestión.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

El procedimiento establece además revisiones diarias para validar el cumplimiento de los ANS, análisis bimensuales de solicitudes recurrentes y reportes mensuales que incluyen la trazabilidad del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, fortaleciendo el monitoreo continuo del proceso.

Conclusión

La UAECD dispuso de un esquema estructurado para la gestión de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), soportado en un Catálogo de Servicios de TI formalmente definido, procedimientos operativos estandarizados y una herramienta tecnológica de Mesa de Servicios que permite la parametrización, seguimiento y control de los tiempos de atención de incidentes y requerimientos. La definición de múltiples niveles de SLA, diferenciados según la criticidad, complejidad y naturaleza de los servicios, evidenció un modelo de gestión orientado a garantizar la oportunidad, calidad, trazabilidad y continuidad en la prestación de los servicios tecnológicos institucionales.

Así mismo, se observó una adecuada articulación entre el Catálogo de Servicios de TI, el Procedimiento de Gestión de Mesa de Servicios (GOTI-PR-04) y el Procedimiento de Soporte y Mantenimiento de Sistemas de Información (GOTI-PR-03), permitiendo que los niveles de servicio definidos documentalmente se implementen operativamente mediante la Mesa de Servicios, desde el registro y clasificación de las solicitudes hasta su atención, seguimiento y cierre, fortaleciendo el control de la operación, la medición del desempeño y el cumplimiento de los compromisos establecidos con los usuarios.

En relación con la Política de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), la documentación analizada permitió verificar la alineación con el habilitador de Arquitectura, al definir un modelo estandarizado para la gestión de los servicios de TI, con procesos, procedimientos y niveles de servicio claramente establecidos; con el habilitador de Servicios Ciudadanos Digitales, al disponer de un catálogo de servicios, canales de atención, horarios, perfiles de usuarios y mecanismos de seguimiento que garantizan una prestación organizada y medible de los servicios tecnológicos que soportan la operación institucional; y con el habilitador de Cultura y Apropiación, mediante la definición de roles, responsabilidades y mecanismos de atención que promueven el uso adecuado de los servicios tecnológicos por parte de los usuarios internos.

De igual manera, se identificó correspondencia con los principios de Articulación, al integrar el Catálogo de Servicios, la Mesa de Servicios y los procedimientos operativos bajo un modelo único de gestión; Innovación Pública Digital, mediante la parametrización y automatización de los Acuerdos de Nivel de Servicio en la herramienta de Mesa de Servicios; Prospectiva Tecnológica, al establecer un modelo de operación que favorece la gestión planificada y el monitoreo permanente de los servicios tecnológicos; Enfoque en el Ciudadano, al definir tiempos de atención y mecanismos de seguimiento orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios; y Valor Público, al fortalecer la disponibilidad, oportunidad, eficiencia y calidad de los servicios tecnológicos que respaldan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

No obstante, durante la fase de ejecución de la auditoría fue necesario verificar que los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos en el Catálogo de Servicios de TI se encuentren correctamente parametrizados en la herramienta



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

de Mesa de Servicios, que las categorías de atención mantengan los tiempos establecidos para cada tipo de servicio (Numeral 2. MESA DE SERVICIOS – PROCEDIMIENTO GOTI-PR-04) y que los indicadores de cumplimiento correspondan con la operación efectivamente ejecutada durante la vigencia 2025, validando la trazabilidad de los registros, la consistencia de la información y la efectividad de los controles implementados.

6.1.5. INFORMES DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO VIGENCIA 2025.

La evidencia suministrada permitió establecer que la Gerencia de Tecnología cuenta con un esquema formal de seguimiento de la gestión durante la vigencia 2025, soportado mediante informes periódicos, indicadores institucionales, seguimiento al PETI, informes técnicos de disponibilidad de infraestructura y reportes consolidados de gestión.

La documentación refleja una metodología continua de seguimiento que integra la planeación estratégica, la operación tecnológica y el monitoreo del desempeño de los servicios TI, permitiendo realizar seguimiento permanente sobre la infraestructura tecnológica, los proyectos estratégicos, los niveles de servicio y el cumplimiento de las metas institucionales.

A diferencia de un esquema basado únicamente en indicadores, el proceso incorpora análisis técnicos mensuales y semestrales donde se documentaron las condiciones operativas de la plataforma tecnológica, las acciones preventivas ejecutadas, las tendencias de crecimiento, los riesgos asociados a capacidad instalada y las decisiones adoptadas para mantener la continuidad del servicio.

Se observó además una adecuada trazabilidad entre los diferentes instrumentos de seguimiento tales como: los indicadores institucionales definen qué debe medirse, los informes técnicos suministran la evidencia operativa, el seguimiento al PETI consolida el avance estratégico, el Informe de Gestión Institucional presenta los resultados alcanzados frente a los objetivos estratégicos de la entidad.

Esta integración demuestra una adecuada articulación entre los niveles operativo, táctico y estratégico de la gestión tecnológica.

Análisis de los informes técnicos de infraestructura

La revisión de los informes mensuales de disponibilidad permitió evidenciar que la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica mantiene un monitoreo permanente sobre todos los componentes críticos de la plataforma tecnológica, durante la vigencia fueron objeto de seguimiento:

- Servicios de Bases de Datos.
- Redes LAN.
- Redes WiFi.
- Canales de Internet.
- Infraestructura de Seguridad.
- Servidores.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

- Servicios de Aplicación (WebLogic y ArcGIS).
- UPS.
- Aire acondicionado del centro de datos.
- Tendencias de crecimiento y capacidad.

Lo anterior evidenció que el seguimiento no se limita al indicador institucional de disponibilidad (GOTI-01), sino que incorpora análisis técnicos detallados para cada componente de infraestructura.

De manera consistente en todos los informes se observó la ejecución de actividades permanentes como lo son: monitoreo diario de bases de datos; administración de almacenamiento; monitoreo de servicios RAC; administración de Data Guard; monitoreo OCI; afinamiento SQL; reconstrucción de índices; administración de respaldos automáticos; soporte especializado Oracle; actualización de ambientes de prueba; migraciones tecnológicas; seguimiento de utilización de CPU; seguimiento del consumo de almacenamiento; análisis de tendencias de crecimiento.

Estos elementos permiten evidenciar que la entidad realizó seguimiento preventivo sobre la operación tecnológica y no únicamente un control reactivo frente a incidentes.

Evolución de la infraestructura durante la vigencia

La revisión cronológica de los informes permitió identificar una evolución técnica importante durante el año 2025, evidenciando dentro de los principales avances reportados: migración progresiva de bases de datos Oracle hacia versiones más recientes, estabilización del sistema de gestión documental WCC, fortalecimiento del esquema de respaldos, renovación de infraestructura tecnológica, implementación de componentes para analítica de datos, fortalecimiento de autenticación multifactor, preparación de migraciones hacia Azure, adquisición de nuevos equipos de red y seguridad, actualización de ambientes de pruebas, depuración de almacenamiento, modernización de servidores misionales, seguimiento a infraestructura hiperconvergente.

Estas actividades mostraron una orientación hacia la modernización tecnológica y no únicamente al mantenimiento de la operación.

Gestión basada en datos

Dentro de los aspectos más relevantes identificados se observó la incorporación de análisis de comportamiento y tendencias, reportando no solo porcentajes de disponibilidad, sino que se analizaron aspectos tales como: utilización promedio de CPU, crecimiento del almacenamiento, comportamiento histórico, proyección de capacidad, umbrales críticos, recomendaciones técnicas, escenarios futuros, riesgos de capacidad.

Inclusive, el informe semestral incorporo análisis de tendencias y proyecciones de crecimiento para la infraestructura tecnológica, permitiendo anticipar necesidades futuras y orientar la planeación tecnológica. Esto representa un nivel de madurez superior frente a un seguimiento exclusivamente operativo.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Indicadores institucionales

El conjunto de indicadores evidenció un sistema de medición formalmente establecido y metodológicamente estructurado, que permite evaluar de manera integral el desempeño del proceso de Gestión de Operaciones de TI tanto desde la perspectiva operativa como estratégica. Los resultados alcanzados durante la vigencia 2025 muestran un comportamiento favorable y estable, superando las metas institucionales en cuatro de los cinco indicadores evaluados y alcanzando un 96,67 % de ejecución del PETI, lo cual reflejo un alto nivel de cumplimiento de las iniciativas estratégicas definidas para la modernización tecnológica de la entidad.

En conjunto, los indicadores permitieron realizar seguimiento a la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, la oportunidad y efectividad en la atención de incidentes y requerimientos, la satisfacción de los usuarios y el avance del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, constituyéndose en herramientas para la toma de decisiones, la gestión basada en datos y el seguimiento al desempeño del proceso.

Indicador	Meta	Resultado 2025	Tendencia	Comportamiento observado	Análisis
4.4.1 – Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) Implementado	100%	96,67 %	Creciente con leve desviación al cierre de la vigencia	El seguimiento del indicador evidencio una ejecución mensual creciente del PETI durante toda la vigencia 2025. En el período enero – abril se observaron avances en la planeación y estructuración de proyectos estratégicos, fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, estabilización del Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGDEA), renovación tecnológica, optimización de bases de datos, fortalecimiento de redes y actualización documental de procedimientos. Durante el período mayo – diciembre se evidenció la consolidación de estas iniciativas mediante la implementación de la nueva plataforma PERNO, migración documental hacia WebCenter Content (WCC), modernización de infraestructura hiperconvergente, actualización de switches Core, fortalecimiento de servicios en Azure y Oracle Cloud Infrastructure (OCI), implementación de proyectos de analítica de datos, fortalecimiento del Gobierno Digital y consolidación de iniciativas de uso y apropiación de TI. Aunque el resultado acumulado fue del 96,67 %, el	El análisis conjunto de los dos informes de seguimiento al PETI evidenció una adecuada gestión del ciclo de planeación, ejecución, seguimiento y control de las iniciativas estratégicas de tecnología. Se observó continuidad entre las actividades programadas durante el primer cuatrimestre y su consolidación durante el segundo semestre, permitiendo verificar el cumplimiento de los proyectos estratégicos orientados a la modernización tecnológica de la entidad. Los avances documentados demostraron una adecuada articulación entre el PETI, el Catálogo de Servicios de TI y los procedimientos de Gestión de Infraestructura Tecnológica, Soporte y Mantenimiento de Sistemas de Información, Gestión de Cambios, Mesa de Servicios y Uso y Apropiación de TI. Así mismo, el indicador evidenció una alta alineación con la Política de Gobierno Digital del MinTIC, particularmente con los habilitadores de Arquitectura, Servicios Ciudadanos Digitales y Cultura y Apropiación, así como con los principios de Articulación, Innovación Pública Digital, Prospectiva Tecnológica, Enfoque en el Ciudadano y Generación de Valor Público, al demostrar que las iniciativas ejecutadas fortalecieron la transformación digital, la modernización de la infraestructura tecnológica, la interoperabilidad, la mejora continua de los servicios de TI y la capacidad institucional para soportar los procesos misionales de la UAECD.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Indicador	Meta	Resultado 2025	Tendencia	Comportamiento observado	Análisis
				comportamiento fue progresivo y sostenido durante toda la vigencia.	
GOTI-01 – Nivel de Disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica	98%	99,97 %	Estable y sostenida	La disponibilidad de la infraestructura tecnológica permaneció estable durante toda la vigencia, superando la meta institucional. Los informes mensuales evidenciaron monitoreo continuo sobre servidores, bases de datos, redes LAN y WiFi, almacenamiento, UPS, capa media y demás componentes críticos, complementado con actividades preventivas, correctivas y de optimización de la plataforma tecnológica.	El indicador evidenció un alto nivel de madurez en la administración de la infraestructura tecnológica y en los mecanismos de monitoreo implementados por la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica. Su comportamiento reflejó una adecuada capacidad para garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos, encontrándose alineado con el Catálogo de Servicios de TI, el procedimiento GOTI-PR-01 y el habilitador de Arquitectura de la Política de Gobierno Digital, al fortalecer la gestión integral de la infraestructura tecnológica institucional.
GOTI-02 – Nivel de Oportunidad en la Solución de Solicitudes de Servicios TI	94%	96,20 %	Estable con recuperación progresiva	Durante la vigencia se observó una leve disminución en el segundo trimestre producto del incremento de solicitudes y actividades asociadas a cambios tecnológicos; posteriormente el indicador recuperó su comportamiento, finalizando por encima de la meta institucional y manteniendo niveles adecuados de cumplimiento de los ANS.	El indicador demostró la capacidad del proceso para atender oportunamente los incidentes y requerimientos registrados en la Mesa de Servicios, evidenciando una adecuada administración de la demanda y cumplimiento de los tiempos de atención establecidos. Se articula directamente con el procedimiento GOTI-PR-04 y fortalece el habilitador de Servicios Ciudadanos Digitales, al garantizar la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios tecnológicos institucionales.
GOTI-03 – Nivel de Efectividad en la Prestación del Servicio TI	96%	99,79 %	Creciente y estable	Durante la vigencia disminuyó progresivamente el número de solicitudes clasificadas como "No Conforme Justificado", evidenciando mejoras continuas en la calidad técnica de las soluciones implementadas, reducción de reprocesos y fortalecimiento de los procesos de soporte y mantenimiento.	El comportamiento del indicador reflejó un elevado nivel de efectividad en la prestación de los servicios tecnológicos y evidenció que las soluciones implementadas satisfacen los requerimientos funcionales de los usuarios. Su resultado guardó correspondencia con el procedimiento GOTI-PR-03 y con el principio de Valor Público, al contribuir a la continuidad de la operación institucional mediante servicios tecnológicos confiables y eficientes.
GOTI-04 – Nivel de Satisfacción de los Usuarios frente a los Servicios TI	95%	98,96 %	Ascendente	La satisfacción de los usuarios presentó una tendencia positiva durante toda la vigencia, superando permanentemente la meta institucional. Las observaciones registradas estuvieron relacionadas con situaciones puntuales de	El indicador evidenció una percepción favorable de los usuarios frente a la calidad de los servicios tecnológicos prestados, constituyéndose en un mecanismo para evaluar el desempeño del proceso desde el enfoque del usuario. Su comportamiento fortalece el principio de Enfoque en el Ciudadano de la Política

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Indicador	Meta	Resultado 2025	Tendencia	Comportamiento observado	Análisis
				atención, las cuales fueron objeto de seguimiento y acciones de mejora por parte de la Gerencia de Tecnología.	de Gobierno Digital y demuestra la efectividad de la Mesa de Servicios como canal de atención institucional.

Tabla: Indicadores claves del proceso GOTI

Cada indicador dispone de hoja de vida, meta, frecuencia, fuente de información, fórmula, responsables y medio de verificación, lo que fortalece la confiabilidad del proceso de seguimiento institucional.

Articulación con la Política de Gobierno Digital (MinTIC)

De la revisión integral de la evidencia se concluye que el proceso presento una alta alineación con la Política de Gobierno Digital, especialmente frente a los siguientes componentes:

- **Gobernanza de TI:** Se evidencio mediante el seguimiento periódico al PETI, los indicadores institucionales, el monitoreo de proyectos tecnológicos y la toma de decisiones basada en resultados.
- **Arquitectura:** Existe seguimiento permanente a la infraestructura tecnológica, plataformas, bases de datos, servicios de aplicación, redes, capacidad instalada y disponibilidad, permitiendo administrar los activos tecnológicos como parte de la arquitectura empresarial.
- **Seguridad y confianza digital:** Aunque la auditoría de Seguridad de la Información se encuentra excluida del presente alcance, los informes incluyen seguimiento a infraestructura de seguridad, monitoreo de plataformas, disponibilidad, respaldos, administración Oracle, autenticación multifactor y continuidad operacional, aspectos que contribuyen al fortalecimiento de la confianza digital.
- **Servicios digitales:** Los indicadores GOTI-02, GOTI-03 y GOTI-04 demostraron seguimiento sobre oportunidad, efectividad y satisfacción de los usuarios internos respecto a los servicios TI, alineándose con el enfoque de prestación de servicios digitales definido por MinTIC.
- **Toma de decisiones basada en datos:** Uno de los aspectos de mayor alineación corresponde al uso permanente de métricas, indicadores, análisis estadísticos, tendencias y proyecciones para soportar la gestión tecnológica. Los informes incorporan evidencia objetiva proveniente de herramientas de monitoreo (OCI, IMC, Pandora, Mesa de Servicios, entre otras), lo que fortalece la gestión basada en datos promovida por la Política de Gobierno Digital.
- **Innovación y transformación digital:** El seguimiento realizado sobre proyectos del PETI evidencio iniciativas relacionadas con: migración tecnológica, fortalecimiento de infraestructura, modernización de plataformas, nube, analítica de datos, automatización, renovación tecnológica.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Conclusión

Con base en la documentación revisada, se concluye que la Gerencia de Tecnología dispone de un sistema de seguimiento maduro, estructurado y documentado para la vigencia 2025, soportado en indicadores institucionales, informes técnicos mensuales y semestrales, seguimiento al PETI e informes consolidados de gestión. La información presentada evidencio una adecuada articulación entre la planeación estratégica, la operación tecnológica y el control de la gestión, permitiendo evaluar de manera permanente el desempeño del proceso, gestionar riesgos operacionales y orientar la toma de decisiones basada en evidencia.

6.2. VERIFICAR LA GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS.

Se verificó el cumplimiento del criterio "**Mesa de Servicios**", evaluando la evidencia aportada frente a los requerimientos establecidos en la **Política de Gobierno Digital**, el **Procedimiento GOTI-PR-04_V1 Gestión de Mesa de Servicios**, los lineamientos de gestión de servicios de TI y los criterios definidos para la presente auditoría. La revisión comprendió la validación de la documentación operativa, registros de incidentes y requerimientos, indicadores de desempeño, evidencias de seguimiento y el procedimiento institucional que regula la prestación del servicio de soporte tecnológico.

Criterio de auditoría	Evidencia aportada	Análisis	Cumplimiento
Base de datos completa de tickets o casos gestionados durante la vigencia auditada	Export2025_incidentes.xlsx y Export2025_Reque.xlsx	Se evidenció la entrega de las bases de datos correspondientes a incidentes y requerimientos de la vigencia auditada, permitiendo verificar la trazabilidad de los casos gestionados mediante la herramienta de Mesa de Servicios. La evidencia es consistente con el procedimiento institucional, el cual establece que todas las solicitudes deben registrarse y gestionarse en la herramienta tecnológica de Mesa de Servicios.	Cumple
Reportes de incidentes, requerimientos y solicitudes atendidas	Exportes de incidentes y requerimientos; indicadores GOTI-02, GOTI-03 y GOTI-04	Los reportes suministrados permitieron identificar el volumen de solicitudes atendidas y constituyen el insumo para el cálculo de los indicadores institucionales de oportunidad, efectividad y satisfacción. Además los soportes demostraron que existe seguimiento periódico sobre la operación de la Mesa de Servicios conforme al procedimiento.	Cumple
Evidencias de clasificación, priorización y cierre de casos	Procedimiento GOTI-PR-04 y registros de Mesa de Servicios	El procedimiento establece expresamente las actividades de clasificación, categorización, priorización, asignación, documentación, validación de la solución, aceptación del usuario y cierre automático o manual de los casos.	Cumple

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Criterio de auditoría	Evidencia aportada	Análisis	Cumplimiento
Indicadores de oportunidad, cumplimiento y efectividad de atención	Indicadores GOTI-02, GOTI-03 y GOTI-04	Se evidenció la existencia de indicadores institucionales formalmente documentados, con hoja de vida, metodología de cálculo, metas, frecuencia de medición, análisis cualitativo y resultados trimestrales. Durante 2025 los indicadores superaron ampliamente las metas institucionales: oportunidad (96,20% frente a meta 94%), efectividad (99,79% frente a meta 96%) y satisfacción (98,96% frente a meta 95%), evidenciando mecanismos de seguimiento y mejora continua alineados con la Política de Gobierno Digital y la gestión basada en indicadores.	Cumple
Soportes de escalamiento y seguimiento de incidentes críticos	Procedimiento y flujograma de Mesa de Servicios	El procedimiento define la matriz de escalamiento, la obligación de documentar cada transferencia, el tratamiento de fallas masivas, la gestión con proveedores y el seguimiento de incidentes hasta su cierre. El flujograma refleja el proceso de escalamiento y seguimiento.	Cumple
Procedimiento y flujos de atención de Mesa de Servicios	Procedimiento GOTI-PR-04 y Flujograma Gestión Mesa de Servicio	Se verificó que la entidad cuenta con un procedimiento institucional vigente (Versión 1 de 2024) que define objetivo, alcance, responsabilidades, condiciones de operación, gestión de solicitudes, gestión de accesos, seguimiento, roles, niveles de atención, indicadores y mejora continua. El flujograma documenta gráficamente todas las etapas desde el registro hasta el cierre y seguimiento de las solicitudes, encontrándose alineado con las buenas prácticas de gestión de servicios de TI promovidas por la Política de Gobierno Digital.	Cumple
Evidencias de monitoreo y control de ANS	Indicador GOTI-02 y procedimiento	El procedimiento establece la validación diaria de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), el seguimiento mensual mediante estadísticas y el análisis periódico de cumplimiento. El indicador de oportunidad demuestra que los tiempos de atención son monitoreados mediante el aplicativo de Mesa de Servicios y que los resultados son analizados trimestralmente. Sin embargo, no se evidenciaron reportes específicos de monitoreo diario de ANS ni actas de seguimiento al equipo de calidad durante la vigencia auditada.	Cumple parcialmente

Con base en la documentación revisada, se evidenció que la Gestión de Mesa de Servicios presentó un adecuado nivel de madurez documental y de control, encontrándose alineada con los lineamientos de la Política de Gobierno



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Digital, particularmente en lo relacionado con la gestión de servicios de TI, seguimiento mediante indicadores, medición del desempeño y mejora continua.

Se verificó la existencia de un procedimiento institucional formal (GOTI-PR-04 Versión 1), en el cual se definen de manera integral el ciclo de atención de incidentes y requerimientos, los roles y responsabilidades de cada nivel de soporte, las condiciones de operación, los mecanismos de escalamiento, la documentación obligatoria de las solicitudes, la validación por parte del usuario, el seguimiento de los casos y la generación periódica de estadísticas para la toma de decisiones. Asimismo, el flujograma institucional representa de manera consistente la secuencia operativa establecida en el procedimiento, desde el registro de la solicitud hasta su cierre y análisis posterior.

Durante la auditoría también se constató la disponibilidad de las bases de datos correspondientes a incidentes y requerimientos de la vigencia auditada, así como la implementación de indicadores institucionales que permiten medir la oportunidad, la efectividad y la satisfacción del servicio. Los resultados obtenidos durante 2025 muestran niveles superiores a las metas institucionales establecidas, reflejando un adecuado desempeño operativo de la Mesa de Servicios y la existencia de mecanismos formales para evaluar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Posteriormente y con el fin de verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para la Mesa de Servicios de TI, se llevó a cabo la caracterización de la base de datos de tickets:

CATEGORIA	ANS ESTIPULADO
SI.I.RevisionAplicativo	8 horas
ST.I.SoporteUSU.SoftwareFuncional	4 horas
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas de conectividad LAN	12 horas
SIT.I.Servicios de Capa Media.Restablecer disponibilidad de Aplicaciones	4 horas
SIT.I.SOC	8 horas
SI.R.SoporteSW.ConfigAplicativo	24 horas
ST.I.SoporteUSU.GestionEquipos.SoporteComputadores	8 horas
SIT.R.Redes, conectividad y comunicaciones.Conectividad LAN	24 horas
SE.I.SEGURIDAD	1055 horas
ST.R.SoporteUSU.SoftwareFuncional	16 horas
SIT.I.Seguridad.Informes de navegación y/o conexiones a VPN	18 horas
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas de conectividad WiFi	12 horas
ST.I.SoporteUSU.SoftwareOfimatica	4 horas
SIT.I.Seguridad.Solicitud de bloqueo o permisos de contenidos web	8 horas
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas en canal de internet	12 horas
SIT.I.Servicios de Capa Media.Reiniciar servicios y/o aplicaciones	4 horas
SIT.I.Servidores.Soporte por inconvenientes en operación	18 horas
ST.R.SoporteUSU.GestionEquipos.MttoComputadores	10 horas

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

CATEGORIA	ANS ESTIPULADO
SIT.I.Servidores.Modificaciones a configuraciones	30 horas
SIT.R.Servicios de Capa Media.Baja de aplicaciones desplegadas	40 horas
SIT.I.Seguridad.Modificación de VPN	8 horas
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas cableado estructurado	24 horas
SIT.I.Licenciamiento.Instalacion, configuración y soporte de productos software de usuario final	18 horas
INFORMACION.R.BackRecuperacionDatos	80 horas
SIT.I.Bases de datos.IncidenteGeneral	18 horas
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas en IVR, chat o call center	16 horas
ST.R.SoporteUSU.SoftwareOfimatica	8 horas
ST.R.SoporteUSU.ServiciosImpresion.HardwareEquiposDeImpresión	24 horas
SIT.I.Seguridad.Creación de conexiones VPN	8 horas
SIT.R.Seguridad.Solicitud de bloqueo o permisos de contenidos web	18 horas
ST.I.SoporteUSU.ServiciosImpresion.Suministros	8 horas
ST.I.SoporteUSU.ServiciosImpresion.HardwareEquiposDeImpresión	4 horas
TOTAL	

Tabla: ANS Estipulados

CATEGORIA	CANTIDAD TICKET
SI.I.RevisionAplicativo	402
ST.I.SoporteUSU.SoftwareFuncional	192
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas de conectividad LAN	136
SIT.I.Servicios de Capa Media.Restablecer disponibilidad de Aplicaciones	32
SIT.I.SOC	30
SI.R.SoporteSW.ConfigAplicativo	20
ST.I.SoporteUSU.GestionEquipos.SoporteComputadores	12
SIT.R.Redes, conectividad y comunicaciones.Conectividad LAN	11
SE.I.SEGURIDAD	8
ST.R.SoporteUSU.SoftwareFuncional	7
SIT.I.Seguridad.Informes de navegación y/o conexiones a VPN	5
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas de conectividad WiFi	4
ST.I.SoporteUSU.SoftwareOfimatica	4
SIT.I.Seguridad.Solicitud de bloqueo o permisos de contenidos web	4
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas en canal de internet	3
SIT.I.Servicios de Capa Media.Reiniciar servicios y/o aplicaciones	3
SIT.I.Servidores.Soporte por inconvenientes en operación	3
ST.R.SoporteUSU.GestionEquipos.MttoComputadores	2
SIT.I.Servidores.Modificaciones a configuraciones	2
SIT.R.Servicios de Capa Media.Baja de aplicaciones desplegadas	2

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

CATEGORIA	CANTIDAD TICKET
SIT.I.Seguridad.Modificación de VPN	2
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas cableado estructurado	1
SIT.I.Licenciamiento.Instalacion, configuración y soporte de productos software de usuario final	1
INFORMACION.R.BackRecuperacionDatos	1
SIT.I.Bases de datos.IncidenteGeneral	1
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas en IVR, chat o call center	1
ST.R.SoporteUSU.SoftwareOfimatica	1
ST.R.SoporteUSU.ServiciosImpresion.HardwareEquiposDeImpresión	1
SIT.I.Seguridad.Creación de conexiones VPN	1
SIT.R.Seguridad.Solicitud de bloqueo o permisos de contenidos web	1
ST.I.SoporteUSU.ServiciosImpresion.Suministros	1
ST.I.SoporteUSU.ServiciosImpresion.HardwareEquiposDeImpresión	1

Tabla: Clasificación de ticket según categoría.

Durante la vigencia auditada se gestionaron 895 casos a través de la Mesa de Servicios de TI, observándose una alta concentración de solicitudes en un número reducido de categorías, lo que permite identificar claramente los servicios con mayor demanda y orientar las acciones de fortalecimiento de la operación tecnológica.

La categoría con mayor volumen corresponde a SI.T.RevisionAplicativo, con 402 casos (44,92%), representando cerca de la mitad de todos los tickets registrados. Este comportamiento evidenció que las actividades relacionadas con la revisión, soporte y validación de aplicaciones constituyen el principal foco de atención de la Mesa de Servicios, lo cual es coherente con una operación institucional altamente soportada en sistemas de información.

En segundo lugar, se encuentre SI.T.SoporteUSU.SoftwareFuncional con 192 casos (21,45%), lo que refleja una demanda significativa de asistencia funcional a los usuarios sobre las aplicaciones institucionales. Sumado a la categoría anterior, ambas concentran el 66,37% del total de casos, evidenciando que la mayor carga operativa de la Mesa de Servicios está orientada al soporte de software y aplicaciones.

La tercera categoría correspondió a SI.T.Redes, conectividad y comunicaciones – Soporte por fallas de conectividad LAN, con 136 casos (15,20%), lo que demuestra la importancia de la infraestructura de comunicaciones dentro de la operación tecnológica y la necesidad de mantener un monitoreo permanente sobre la disponibilidad de la red institucional.

Las demás categorías presentaron una participación considerablemente menor. Entre ellas se destacan:

- Restablecer disponibilidad de aplicaciones: 32 casos (3,58%).
- SOC (Centro de Operaciones de Seguridad): 30 casos (3,35%).
- Configuración de aplicaciones: 20 casos (2,23%).



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

- Soporte a equipos de cómputo: 12 casos (1,34%).
- Conectividad LAN (otros eventos): 11 casos (1,23%).
- Incidentes de seguridad: 8 casos (0,89%).

El conjunto de las restantes categorías representó menos del 8% del total de tickets, incluyendo solicitudes relacionadas con VPN, impresión, permisos de navegación, recuperación de datos, WiFi, Internet, IVR, cableado estructurado, modificaciones de configuración y otros requerimientos especializados, lo que evidenció una baja frecuencia de ocurrencia y un comportamiento operativo estable para estos servicios.

En términos generales, la distribución de los casos evidenció que la Mesa de Servicios concentra sus esfuerzos principalmente en la continuidad operativa de las aplicaciones institucionales, el soporte funcional a los usuarios y la conectividad de la infraestructura tecnológica, mientras que los incidentes asociados a seguridad, infraestructura especializada y servicios específicos presentan una incidencia significativamente menor. Esta caracterización resulta consistente con el Catálogo de Servicios de TI, el Procedimiento GOTI-PR-04_V1 Gestión de Mesa de Servicios y los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, al demostrar que la clasificación de los casos permite identificar los servicios de mayor demanda, facilitar la priorización de recursos, orientar la mejora continua de la operación y generar información para la toma de decisiones basada en evidencia.

ESTADO	TOTAL
Cerrado	870
Cerrado por creación Orden de Cambio	21
Cerrado y no resuelto	4
Total general	895

Tabla: Clasificación de ticket según estado.

El análisis del estado final de los tickets reflejó que el proceso de atención de la Mesa de Servicios presentó un alto nivel de finalización de los casos gestionados. De los 895 tickets registrados durante la vigencia auditada, 870 (97,21%) finalizaron con estado "Cerrado", lo que significa que la mayor parte de los incidentes, requerimientos y solicitudes completaron satisfactoriamente su ciclo de atención conforme al procedimiento establecido para la Mesa de Servicios.

Adicionalmente, se identificaron 21 tickets (2,35%) con estado "Cerrado por creación de Orden de Cambio", lo demostró que, durante su gestión, fue necesario escalar su tratamiento al proceso de Gestión de Cambios debido a que la solución implicaba modificaciones controladas sobre la infraestructura tecnológica, plataformas o aplicaciones. Este comportamiento reflejó la adecuada articulación entre los procedimientos de Gestión de Mesa de Servicios y Gestión de Cambios, garantizando la trazabilidad y el control de las intervenciones que pueden generar impacto sobre los servicios de TI.

Por otra parte, únicamente 4 tickets (0,45%) fueron registrados con estado "Cerrado y no resuelto", porcentaje que representa una incidencia mínima frente al volumen total de casos gestionados. No obstante, estos registros



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

requieren mantener la correspondiente trazabilidad documental, incluyendo la justificación del cierre, la aceptación por parte del usuario o las acciones definidas para su tratamiento, conforme a lo establecido en el procedimiento GOTI-PR-04_V1.

De acuerdo a lo indicado inicialmente y en búsqueda de verificar el cumplimiento de los tiempos de atención establecidos para la Mesa de Servicios de TI, se efectuó el análisis de los tickets gestionados durante la vigencia auditada, mediante el cálculo del tiempo efectivo transcurrido entre la fecha y hora de apertura y la fecha y hora de cierre de cada caso. Dichos resultados fueron contrastados con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos para cada categoría de atención, permitiendo evaluar el nivel de cumplimiento de los tiempos institucionalmente establecidos e identificar los casos que excedieron los plazos máximos de atención previstos, obteniendo como resultado:

- 768 (85.8%) Ticket fueron respondidos posterior las ANS estipulado.
- 4 (0.46) Ticket fueron cerrados y no resueltos.
- 123 (13.74%) Ticket fueron respondidos acorde al ANS estipulado.

Con el fin de evaluar la trazabilidad de la gestión de los tickets y analizar las posibles causas que pudieron incidir en la inoportunidad de la atención o en el incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), se definió una muestra representativa para su revisión detallada. La muestra fue determinada con base en criterios estadísticos, considerando un universo de 894 tickets, un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10%, obteniéndose un tamaño de muestra de 88 tickets, sobre los cuales se verificó la aplicación de los procedimientos de clasificación, asignación, escalamiento, seguimiento y cierre establecidos para la Mesa de Servicios.

Como complemento al proceso de muestreo, se realizó la priorización de las siete (7) categorías con mayor recurrencia dentro de la base de tickets de la vigencia auditada. Para cada una de ellas se seleccionó aproximadamente el 10% de los casos registrados, con el propósito de garantizar una muestra representativa de los servicios con mayor volumen de atención y evaluar la trazabilidad de su gestión. Como resultado de este ejercicio se obtuvo la siguiente distribución:

CATEGORIA	MUESTRA
SI.I.RevisionAplicativo	40
ST.I.SoporteUSU.SoftwareFuncional	19
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas de conectividad LAN	15
SIT.I.Servicios de Capa Media.Restablecer disponibilidad de Aplicaciones	3
SIT.I.SOC	3
SI.R.SoporteSW.ConfigAplicativo	2
ST.I.SoporteUSU.GestionEquipos.SoporteComputadores	2
TOTAL	84

Tabla: Ticket Priorizados según categoría.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

De forma complementaria se seleccionan 4 ticket los cuales cuentan con estado “Cerrado no Resuelto”, categorizados de la siguiente manera:

CATEGORIA	TOTAL
ST.I.SoporteUSU.SoftwareFuncional	3
SI.I.RevisionAplicativo	1
Total general	4

Tabla: Ticket Priorizados Cerrados no resueltos.

Obteniendo como resultado final un total de 88 Ticktes a evaluar de acuerdo a la siguiente caracterización:

CATEGORIA	TOTAL
SI.I.RevisionAplicativo	41
ST.I.SoporteUSU.SoftwareFuncional	22
SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones.Soporte por fallas de conectividad LAN	15
SIT.I.SOC	3
SIT.I.Servicios de Capa Media.Restablecer disponibilidad de Aplicaciones	3
SI.R.SoporteSW.ConfigAplicativo	2
ST.I.SoporteUSU.GestionEquipos.SoporteComputadores	2
Total general	88

Tabla: Total Ticket Priorizados

A partir de la muestra definida, se efectuó la revisión individual de cada ticket seleccionado, verificando la trazabilidad del proceso de atención, el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), la clasificación y priorización del caso, las actuaciones registradas durante su gestión y las evidencias de seguimiento y cierre, con el propósito de evaluar la conformidad del proceso frente a los lineamientos establecidos en el procedimiento GOTI-PR-04_V1 Gestión de Mesa de Servicios.

Resultados Muestra:

La muestra está conformada por 88 tickets de la Mesa de Servicios, correspondientes a incidentes y requerimientos atendidos durante la vigencia evaluada. Para cada caso se dispuso de información relacionada con el número del ticket, estado, fechas de apertura y cierre, tiempo de respuesta, ANS definido, prioridad, categoría, responsable, usuario afectado y una observación de auditoría.

Se evidenció que la totalidad de los registros corresponden a casos cerrados, lo que permitió verificar el ciclo completo de atención, desde el registro hasta la resolución y cierre de cada solicitud.

Desde el punto de vista procedimental, el análisis permitió evidenciar, de manera general, los tickets fueron registrados, clasificados, asignados, gestionados y cerrados conforme a las actividades establecidas en el

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

procedimiento GOTI-PR-04 Gestión de Mesa de Servicios, manteniendo trazabilidad sobre las actuaciones realizadas durante la atención de los casos.

No obstante, el principal aspecto identificado corresponde al incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Con la información contenida en la muestra, la totalidad de los registros evaluados presentaron incumplimiento del tiempo de respuesta establecido para cada categoría de servicio, evidenciándose diferencias significativas entre el ANS definido y el tiempo transcurrido entre la apertura y el cierre del ticket. Esta situación representa una desviación frente a los niveles de servicio establecidos y puede afectar la oportunidad en la prestación de los servicios de TI.

En cuanto a la tipología de las solicitudes, la mayor concentración de casos corresponde a:

- SI.I.RevisionAplicativo: 41 registros (46,6 %).
- ST.I.SoporteUSU.SoftwareFuncional: 22 registros (25,0 %).
- SIT.I.Redes, conectividad y comunicaciones – Soporte por fallas de conectividad LAN: 15 registros (17,0 %).

Las demás categorías representaron un porcentaje menor de la muestra y están asociadas principalmente a servicios de capa media, soporte de seguridad (SOC), configuración de aplicaciones y soporte a equipos de cómputo.

En términos generales, la evidencia revisada permite concluir que existe una adecuada documentación de las actividades ejecutadas sobre los tickets, así como trazabilidad de la gestión realizada. No obstante, el análisis evidenció oportunidades de fortalecimiento en la gestión de los tiempos de atención y en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Si bien, de acuerdo con lo manifestado por la Gerencia de Tecnología, los tiempos registrados en algunos casos pueden verse influenciados por actividades propias de la operación, tales como la asignación o reasignación de tickets, los procesos de retroalimentación con el solicitante y los tiempos de recepción o respuesta por parte del usuario, estas actividades hacen parte integral del ciclo de atención de las solicitudes y, por tanto, deben ser gestionadas de manera eficiente y oportuna, de tal forma que se propicie el cumplimiento de los ANS establecidos y se minimice el impacto sobre la oportunidad en la prestación de los servicios tecnológicos y la satisfacción de los usuarios.

Para mayor detalle de muestra véase: Anexo - Muestra Mesa de Servicio.xlsx

Hallazgos

Hallazgo N° 1 Incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para la atención de solicitudes de Mesa de Servicios

(NC) En desarrollo de la Auditoría al Proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), se evaluó el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos para la atención de los requerimientos gestionados a través de la Mesa de Servicios. Como resultado del análisis de la muestra de 88 tickets



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

seleccionados, los cuales representan el 10% del total de las solicitudes radicadas, se evidenció que los 88 Tikects evaluados fueron atendidos por fuera de los tiempos de respuesta establecidos, sin que en todos los casos se encontrara documentada una justificación que soportara el incumplimiento de los plazos definidos. Esta situación incumple los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), los cuales si bien no se encuentran documentados y formalizados en el Sistema de Gestión de la Entidad, los ANS están integrados y parametrizados dentro del sistema institucional de mesa de servicio, definiendo tiempos de respuesta; Así mismo, dicho sistema se articula con lo señalado en el Procedimiento Gestión de Mesa de Servicios – GOTI-PR-04 Versión 1, cuyo propósito es garantizar la atención oportuna de incidentes y requerimientos conforme al catálogo de servicios y los tiempos definidos, incumpliendo las condiciones especiales de operación contenidas en el numeral 4.1, relacionadas con el **seguimiento diario** al cumplimiento de los ANS, la verificación de la documentación y la efectividad de las soluciones, así como el **análisis bimensual** de solicitudes recurrentes para identificar problemas y oportunidades de mejora; asimismo, se evidenciaron desviaciones frente a las actividades 12, 17, 27, 29 y 31 del procedimiento, las cuales establecen que la atención de incidentes y requerimientos debe ejecutarse dentro de los tiempos parametrizados en los ANS, documentando integralmente las actuaciones realizadas y verificando la efectividad de la solución; sin que el proceso soportará el cumplimiento de dichos lineamientos. La situación observada también es contraria a los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad previstos en los artículos 2 y 4 de la Ley 87 de 1993. Lo anterior puede estar asociado a una capacidad operativa limitada, una gestión predominantemente reactiva de las incidencias y debilidades en el seguimiento y control de los requerimientos, generando incumplimientos en los tiempos institucionales de atención, afectando la oportunidad del soporte prestado a los procesos institucionales, incrementando el riesgo de retrasos en la solución de incidencias, limitando la evaluación objetiva del desempeño de la Mesa de Servicios lo que puede impactar la satisfacción de los usuarios.

Recomendación:

Fortalecer la gestión de incidencias mediante seguimiento permanente a los ANS, definición de indicadores y acciones que mejoren la oportunidad del soporte.

Sumado a esto se recomienda fortalecer las estrategias de sensibilización dirigidas a los usuarios finales sobre el uso adecuado de la Mesa de Servicios, mediante jornadas de capacitación, campañas de divulgación y la elaboración de material informativo que promueva la correcta radicación de las solicitudes, el suministro oportuno de la información requerida durante su atención, la retroalimentación cuando sea necesaria y el cierre de los casos una vez verificada la solución. Así mismo, se recomienda realizar seguimiento periódico a la apropiación de la herramienta y evaluar la efectividad de las acciones implementadas, con el fin de reducir reprocesos, mejorar la oportunidad en la atención de los requerimientos y contribuir al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio y a la mejora continua del proceso.

Respuesta Informe preliminar TI



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

En atención al memorando 2026IE17628 con asunto Respuesta Informe Preliminar Auditoria al Proceso – Gestión de Operaciones TI, mediante el cual al Gerencia de Tecnología señaló:

“Agradecemos el riguroso trabajo adelantado por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, cuyos aportes valoramos como un insumo clave para el fortalecimiento de la gestión tecnológica institucional. No obstante, de la manera más respetuosa, nos permitimos formular la presente solicitud de reconsideración respecto a la calificación del Hallazgo N° 1.

La calificación de No Conformidad (NC) implica la desviación de un requisito normativo o procedimental que compromete la efectividad del proceso o la prestación del servicio. Sin embargo, el análisis integral del desempeño operativo de la Mesa de Servicios evidencia que los objetivos de atención, calidad, efectividad y satisfacción del usuario durante 2025 se cumplieron de manera sobresaliente y constante durante la vigencia evaluada. A continuación, se presentan los resultados oficiales de los indicadores de gestión del proceso registrados para los periodos de evaluación 2025:

Indicador de Gestión (GOTI)	Meta	Medición 2025	Estado
Nivel de Oportunidad en la Solución de Solicitudes de TI (GOTI-02)	94,00%	96,20%	SUPERADO
Nivel de Efectividad en la Prestación del Servicio de TI (GOTI-03)	96,00%	99,79%	SUPERADO
Nivel de Satisfacción de los Usuarios en TI (GOTI-04)	95,00%	98,96%	SUPERADO

1. *Cumplimiento de las Metas Institucionales de Nivel de Servicio: Como se observa en la tabla anterior, el indicador de Nivel de Oportunidad superó holgadamente la meta establecida del 94%. Esto demuestra que el volumen general de atención de solicitudes en la entidad se realiza de manera oportuna y que los desfases identificados corresponden a situaciones operativas particulares y no a una falla sistémica del servicio.*
2. *Alta Efectividad y Cero Impacto en la Operación Institucional: El indicador de Efectividad alcanzó un desempeño casi perfecto, lo que ratifica que las soluciones entregadas a los usuarios son definitivas, técnicamente idóneas y no generan reprocesos ni afectaciones a la continuidad operativa de la UAECD.*
3. *Excelencia en la Percepción y Satisfacción del Usuario Final: El Nivel de Satisfacción del Usuario registró niveles superiores. Este resultado refleja que la percepción directa del servido por parte de los funcionarios y contratistas es altamente positiva, lo que desvirtúa la hipótesis de que el ajuste en los tiempos de ciertos registros haya generado un impacto negativo o insatisfacción en la entidad.*
4. *Comportamiento del Riesgo de Gestión (RG GOTI): En el seguimiento a la Matriz de Riesgos Institucional se verificó que el riesgo asociado a "Insatisfacción de los usuarios debido a incumplimiento de los acuerdos de servicio y la calidad*



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

de la atención" no presentó materialización alguna durante el periodo auditado, confirmando la eficacia de los controles vigentes.

5. *Dinámica de Cálculo y Variables de Transición Operativa en Mesa: El desfase puntual en los tiempos registrados en la muestra de solicitudes se encuentra influenciado por factores procedimentales del flujo de atención en la herramienta tecnológica, tales como:*

- *Tiempos de espera por información adicional o validación por parte del usuario solicitante.*
- *Ciclos de asignación/reasignación entre niveles especializados de soporte (Nivel 1 a Nivel 2/3).*

Requerimientos que por su complejidad técnica se derivan formalmente hacia órdenes de cambio u homologaciones de software, manteniéndose la solicitud abierta durante la transición procedimental.

Conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las normas de auditoría interna, una No Conformidad debe reservarse para el incumplimiento de requisitos que afecte de manera sustancial la prestación del servicio. Dado que los indicadores del proceso demuestran cumplimiento superior a las metas y alta satisfacción del usuario, la situación observada debería constituirse como una oportunidad para mejorar.

Respecto a los hallazgos 2 y 3, no se tienen observaciones adicionales y se acepta la apreciación de la Oficina de Control Interno."

ANÁLISIS DE LA OCI

De acuerdo con las consideraciones y observaciones realizadas por la Gerencia de Tecnología frente al Informe Preliminar de Auditoría al Proceso de Gestión de Operaciones TI, comunicadas mediante memorando 2026IE17286 del 31 de julio de 2026, la Oficina de Control Interno procedió a revisar los argumentos y soportes expuestos respecto de los hallazgos identificados durante el ejercicio auditor, por lo cual se determinó:

Si bien los indicadores de gestión expuestos por la Gerencia de Tecnología reflejan tendencias favorables en términos generales, resultados que fueron considerados y presentados en el desarrollo del Informe de Auditoría al proceso de Gestión de Operaciones TI, la No Conformidad formulada obedece específicamente al incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) en términos de oportunidad, evaluado de conformidad con los tiempos parametrizados y establecidos en la Mesa de Servicios institucional y asociados al procedimiento de GOTI-PR-04 V1.

En este sentido, de acuerdo con el análisis de los tickets seleccionados durante la auditoría, se evidenció inoportunidad en su atención frente a los tiempos definidos, situación que no se desvirtúa por el comportamiento favorable de los indicadores globales del proceso. Por lo anterior, se considera necesario que los indicadores de gestión expuestos se articulen de manera directa con el cumplimiento efectivo de los ANS establecidos, de forma que permitan medir y realizar seguimiento específico a la oportunidad de atención de las solicitudes.

Así mismo, resulta necesario articular las acciones de mejora requeridas para dar tratamiento integral al Hallazgo N.º 1 – NC: Incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para la atención de solicitudes de Mesa de Servicios, en concordancia con el Hallazgo N.º 2 – OM: Ausencia de formalización documental de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), teniendo en cuenta que los ANS constituyen un componente formal y regulatorio para establecer, medir y controlar las



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

condiciones de prestación del servicio de la Mesa de Servicios, particularmente en lo relacionado con los tiempos y niveles de oportunidad exigibles.

Lo anterior se encuentra igualmente relacionado con los principios y objetivos del Sistema de Control Interno establecidos en la Ley 87 de 1993, en cuanto corresponde a las entidades desarrollar mecanismos de control que permitan verificar y evaluar la gestión, garantizar la correcta ejecución de las actividades y propender por el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este contexto, se considera necesario fortalecer los mecanismos de autocontrol y autorregulación del proceso, de manera que la propia gestión tecnológica cuente con instrumentos formales para identificar oportunamente los incumplimientos de los ANS, analizar sus causas, establecer acciones correctivas y realizar seguimiento a su efectividad, sin depender exclusivamente de ejercicios posteriores de evaluación independiente.

En conclusión, si bien los indicadores generales evidenciaron un comportamiento favorable del servicio, la auditoría permitió identificar incumplimientos puntuales frente a los ANS establecidos. Por tanto, se requiere fortalecer su formalización, medición y seguimiento, articulando los indicadores y las acciones de mejora con el cumplimiento efectivo de los tiempos de atención definidos para la Mesa de Servicios, así como con los principios de autocontrol, autorregulación y mejoramiento continuo que sustentan el Sistema de Control Interno, en procura de que el proceso disponga de mecanismos efectivos para prevenir, detectar y corregir oportunamente las desviaciones identificadas.

Por lo tanto, el Hallazgo N° 1 – NC: Incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para la atención de solicitudes de Mesa de Servicios **se rarifica**.

Hallazgo N° 2 – Ausencia de formalización documental de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

(OM) En desarrollo de la Auditoría al Proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), se verificó la gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) asociados a la Mesa de Servicios, evidenciándose que, si bien los tiempos de atención y respuesta se encuentran parametrizados en la plataforma utilizada para la gestión de requerimientos, no se dispone de un documento institucional mediante el cual dichos ANS se encuentren formalmente definidos, aprobados, adoptados y divulgados, estableciendo los criterios para su aplicación, seguimiento y actualización. Esta situación representa una oportunidad de fortalecimiento frente a lo establecido en el Procedimiento Mesa de Servicios – GOTI-PR-04 Versión 1, así como a los principios de documentación, control y mejora continua previstos en la Ley 87 de 1993, el Decreto 1499 de 2017 (MIPG) y la Política de Gobierno Digital, los cuales promueven la formalización de los instrumentos que soportan la prestación y gobernanza de los servicios de Tecnologías de la Información. La ausencia de un mecanismo formal para documentar y aprobar los ANS limita la demostración de su adopción institucional, dificulta su consulta, divulgación y actualización por parte de los responsables del proceso y los usuarios, incrementa el riesgo de inconsistencias entre la parametrización de la plataforma y los lineamientos operativos establecidos, y limita la trazabilidad y el fortalecimiento de la gobernanza de los servicios de Tecnologías de la Información

Recomendación



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Formalizar los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) mediante un documento institucional que consolide los tiempos de atención, criterios de priorización, responsables, mecanismos de seguimiento, indicadores, excepciones y procedimientos de actualización, asegurando su aprobación, divulgación y revisión periódica. Así mismo, se recomienda mantener la correspondencia entre la parametrización de la plataforma de Mesa de Servicios y el documento oficial de los ANS, con el fin de fortalecer la trazabilidad, la estandarización y la gobernanza de los servicios de Tecnologías de la Información.

6.3. EVALUAR LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

6.3.1. Inventario actualizado de infraestructura tecnológica (servidores, redes, equipos, almacenamiento, entre otros)

Con fundamento en el Procedimiento Gestión de la Infraestructura Tecnológica – GOTI-PR-01_V4, se verificó el cumplimiento del criterio relacionado con la existencia, actualización y administración del inventario de infraestructura tecnológica de la UAECD, tomando como evidencia los archivos CMDB, Registros actuales CMDB por SIT y el inventario institucional de activos de infraestructura tecnológica.

El procedimiento estableció que la administración de la infraestructura tecnológica debe soportarse en un modelo de Gestión de Configuración (CMDB), entendido como un repositorio centralizado donde se registran todos los elementos de configuración, así como sus relaciones, características técnicas y trazabilidad durante su ciclo de vida. Asimismo, define que el seguimiento de las configuraciones de infraestructura y la gestión de los activos tecnológicos constituyen controles permanentes del proceso, los cuales sirven de base para la operación, mantenimiento, monitoreo, gestión de cambios e incidentes.

Durante la revisión de los soportes suministrados se evidenció que la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica administra su inventario mediante la Configuration Management Database (CMDB) institucional, la cual registra aproximadamente 1.390 elementos de configuración (CI), permitiendo la identificación y control de los componentes tecnológicos que soportan la operación de los servicios institucionales.

El inventario contiene, entre otros, los siguientes atributos de administración: Nombre del elemento de configuración, Clase del activo, Familia tecnológica, Modelo, Fabricante, Número de serie, Responsable o contacto, Fecha del último cambio, Estado del activo, Clasificación como elemento de configuración.

La información registrada evidenció una estructura de datos homogénea que facilita la administración individual de cada componente tecnológico y mantiene trazabilidad sobre las modificaciones realizadas durante su ciclo de vida.

Se verificó igualmente que el inventario incorporó diferentes categorías de infraestructura tecnológica, entre ellas: Servidores físicos y virtuales, Equipos de cómputo, Switches y dispositivos de comunicaciones, Componentes de



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

red, Plataformas virtuales, Equipos especializados, Proyectos y componentes asociados a la operación tecnológica, Otros elementos de configuración utilizados para la prestación de los servicios de TI. Lo anterior demuestra que la CMDDB no se limita al registro de activos físicos, sino que incorpora elementos lógicos y de configuración propios del modelo ITIL adoptado por la entidad, permitiendo administrar integralmente los componentes que soportan los servicios tecnológicos.

El análisis de la información permitió identificar que los registros presentan actualización permanente, evidenciándose fechas recientes de modificación asociadas a múltiples elementos de configuración, lo cual demuestra que la base de datos se mantiene activa como herramienta operativa para la gestión de infraestructura y no únicamente como un inventario histórico.

Adicionalmente, se observó que los activos mantienen una clasificación por familias tecnológicas (Hardware, Networking, Equipos de Usuario, Componentes de Plataforma, entre otros), permitiendo segmentar la infraestructura de acuerdo con su función dentro de la arquitectura tecnológica institucional.

Esta organización resulta consistente con la estructura definida en el procedimiento GOTI-PR-01_V4, el cual estableció que la infraestructura tecnológica debe administrarse considerando las diferentes capas tecnológicas que soportan la operación institucional, incluyendo infraestructura de servidores, redes, almacenamiento, comunicaciones y plataformas tecnológicas.

Desde la perspectiva del procedimiento institucional, la evidencia suministrada demuestra cumplimiento de los siguientes controles establecidos:

- Existencia de un repositorio oficial para la administración de los elementos de configuración (CMDDB).
- Identificación individual de los activos tecnológicos.
- Clasificación de los elementos de configuración por categorías y familias tecnológicas.
- Registro de atributos técnicos que permiten la administración de los activos durante todo su ciclo de vida.
- Actualización permanente de los registros mediante control de modificaciones.
- Disponibilidad de información que soporta procesos posteriores de operación, mantenimiento, gestión de incidentes y gestión de cambios.

Igualmente, los soportes guardan coherencia con las actividades descritas dentro del procedimiento relacionadas con:

- Seguimiento de los elementos de configuración.
- Gestión de activos de infraestructura tecnológica.
- Administración de configuraciones.
- Registro de inventarios de servidores como evidencia de operación.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

- Administración de la CMDB como insumo transversal para los procesos de Gestión de Infraestructura, Gestión de Cambios, Mesa de Servicios y Soporte de Sistemas de Información.
- Alineación con la Política de Gobierno Digital

El análisis refleja cumplimiento frente a varios componentes de la Política de Gobierno Digital del MinTIC:

Habilitador: Arquitectura

Se observó una adecuada implementación del componente de Arquitectura al contar con una CMDB institucional que estructura y documenta los activos tecnológicos de manera organizada, facilitando la administración de la arquitectura empresarial y la trazabilidad de los elementos que soportan los servicios de TI. La clasificación de los activos por categorías, familias tecnológicas y elementos de configuración fortalece la gestión integral de la infraestructura tecnológica.

Habilitador: Cultura y Apropiación

La utilización permanente de la CMDB como herramienta institucional evidenció la apropiación de buenas prácticas de gestión de servicios de TI, promoviendo la estandarización de la información técnica, el uso de procedimientos definidos y la gestión del conocimiento dentro de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.

Alineación con los principios de Gobierno Digital

Articulación

El inventario integro en un único repositorio la información correspondiente a servidores, redes, equipos, componentes tecnológicos y demás elementos de configuración, permitiendo que diferentes procesos (Mesa de Servicios, Gestión de Cambios, Soporte de Sistemas e Infraestructura) utilicen una única fuente oficial de información.

Prospectiva Tecnológica

La caracterización técnica de cada elemento de configuración facilitó la identificación de capacidades instaladas, soportando procesos de renovación tecnológica, análisis de obsolescencia, planeación de crecimiento y toma de decisiones sobre la evolución de la infraestructura.

Innovación Pública Digital

La utilización de una CMDB alineada con prácticas ITIL constituye un mecanismo que moderniza la administración de la infraestructura tecnológica, permitiendo automatizar la gestión de configuraciones y fortalecer la administración de los servicios digitales institucionales.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Valor Público

La adecuada administración de los activos tecnológicos contribuyo a garantizar la continuidad de los servicios institucionales, optimizar el uso de los recursos tecnológicos y soportar la prestación eficiente de los servicios digitales ofrecidos por la UAECD.

Conclusión

Con base en la evidencia revisada, se concluye que la UAECD da cumplimiento al criterio relacionado con la existencia y administración de un inventario actualizado de infraestructura tecnológica, evidenciando la implementación de una CMDB institucional como repositorio oficial de los elementos de configuración, la clasificación técnica de aproximadamente 1.390 activos tecnológicos, la actualización permanente de la información y su articulación con los procesos de operación tecnológica definidos en el procedimiento GOTI-PR-01_V4. Asimismo, la evidencia evaluada mostro coherencia con los habilitadores y principios de la Política de Gobierno Digital, especialmente en materia de Arquitectura, Articulación, Prospectiva Tecnológica, Innovación Pública Digital y Valor Público, al disponer de información estructurada que fortalece la administración integral de la infraestructura tecnológica y la gestión de los servicios de TI.

6.3.2. Cronogramas y soportes de mantenimientos preventivos y correctivos

Con fundamento en el Procedimiento Gestión de la Infraestructura Tecnológica – GOTI-PR-01_V4 y en la evidencia aportada correspondiente al archivo Planeación SIT 2025, se evaluó el cumplimiento del criterio relacionado con la planificación, programación y ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica.

El procedimiento institucional establece que la gestión de la infraestructura debe contemplar la ejecución de actividades planificadas de mantenimiento preventivo y actividades de soporte no planificadas (correctivas), garantizando la disponibilidad, continuidad y rendimiento de los servicios tecnológicos. Igualmente, define que los mantenimientos preventivos deben gestionarse como mínimo una vez al año, mientras que los mantenimientos correctivos deben atenderse a partir de las solicitudes registradas en la Mesa de Servicios de TI. Asimismo, el procedimiento incorpora un componente específico de mantenimiento que comprende la elaboración de planes de mantenimiento, definición de cronogramas, asignación de responsables, ventanas de mantenimiento, planes de reversión (rollback) y registro de las actividades ejecutadas.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Durante la revisión de la evidencia suministrada se verificó que la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica cuenta con un Plan Operativo de la SIT para la vigencia 2025, estructurado mediante un cronograma que organiza las actividades operativas por componente tecnológico, responsable y periodo de ejecución.

El cronograma mostro la programación de actividades para diferentes capas de infraestructura, entre ellas:

- Administración y operación de bases de datos.
- Monitoreo de plataformas tecnológicas.
- Administración de infraestructura.
- Gestión de servidores y componentes tecnológicos.
- Actividades operativas periódicas por responsable.
- Programación distribuida durante los diferentes meses de la vigencia 2025.

La planeación identifico igualmente los responsables de cada actividad, permitiendo asignar funciones específicas a los administradores de plataforma, lo cual resulta consistente con los roles definidos en el procedimiento institucional para la ejecución de las actividades de operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

Se evidenció además que la programación se encuentra organizada de manera cronológica durante toda la vigencia, constituyéndose en un mecanismo formal para la gestión de los mantenimientos preventivos y de las actividades recurrentes de administración de las plataformas tecnológicas.

El procedimiento GOTI-PR-01_V4 establece que el proceso de mantenimiento debe comprender, entre otros aspectos:

- Elaboración del plan específico de mantenimiento (Presentado 2024-2025).
- Definición de tareas técnicas.
- Programación de frecuencias.
- Asignación de responsables.
- Definición de ventanas de mantenimiento.
- Elaboración de planes de rollback.
- Documentación de las actividades ejecutadas.
- Verificación posterior del funcionamiento de los servicios intervenidos.

Frente a estos requisitos, la evidencia suministrada permitió constatar el cumplimiento de los componentes relacionados con la planeación, la programación, la asignación de responsables y el seguimiento operativo de las actividades de mantenimiento.

En consecuencia, la evidencia revisada demostró de manera suficiente la existencia de una adecuada planeación institucional del mantenimiento, aunque la validación de la ejecución efectiva de cada mantenimiento requiere la consulta de los registros operativos almacenados en los repositorios institucionales.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Alineación con la Política de Gobierno Digital

El análisis evidencio alineación con los siguientes componentes de la Política de Gobierno Digital:

Habilitador: Arquitectura

La programación periódica de actividades de mantenimiento fortalece la gestión del ciclo de vida de la infraestructura tecnológica y favorece la disponibilidad de los servicios institucionales, en concordancia con los principios de arquitectura empresarial y gestión de activos tecnológicos.

Habilitador: Seguridad y Privacidad de la Información

La programación de actividades preventivas sobre plataformas tecnológicas contribuye al mantenimiento oportuno de componentes críticos, actualización de infraestructura y reducción de riesgos operacionales, fortaleciendo la disponibilidad e integridad de los servicios tecnológicos.

Alineación con los principios de Gobierno Digital

- **Proactividad:** La existencia de un cronograma anual de mantenimiento evidencio un enfoque preventivo para anticipar fallas, administrar capacidades tecnológicas y reducir la ocurrencia de incidentes que puedan afectar la prestación de los servicios institucionales.
- **Articulación:** La programación integro actividades de diferentes administradores de plataforma bajo un único Plan Operativo de la SIT, facilitando la coordinación de las labores de mantenimiento entre las distintas capas tecnológicas.
- **Valor Público:** La planificación periódica de los mantenimientos contribuye a preservar la continuidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación misional de la UAECD, optimizando la disponibilidad de la infraestructura y reduciendo riesgos de indisponibilidad.

Conclusión

Con base en la evidencia revisada, se concluye que la UAECD cumplió el criterio relacionado con los cronogramas y soportes de mantenimientos preventivos y correctivos. Además se evidenció la existencia de un Plan Operativo de la SIT para la vigencia 2025, en el cual se programaron las actividades de mantenimiento de la infraestructura tecnológica, se asignaron responsables y se estableció una planificación periódica alineada con lo dispuesto en el procedimiento GOTI-PR-01_V4.

6.3.3. Evidencias de monitoreo, capacidad y disponibilidad de infraestructura.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

La evidencia suministrada corresponde a doce (12) Informes Mensuales de Disponibilidad y Capacidad de la Infraestructura Tecnológica de la vigencia 2025, mediante los cuales la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica documento el comportamiento operacional de la plataforma tecnológica institucional durante todo el periodo auditado. Los informes mantienen una estructura homogénea, metodología uniforme de medición y criterios técnicos consistentes durante toda la vigencia, permitiendo efectuar seguimiento continuo a la capacidad instalada y al nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.

De acuerdo con el procedimiento GOTI-PR-01_V4, la gestión de infraestructura debe iniciar con el análisis de capacidad y disponibilidad, formulando escenarios técnicos que permitan determinar el comportamiento de la infraestructura, evaluar tendencias, soportar la formulación del Plan Operativo de la SIT y garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos. El procedimiento igualmente establece que todas las capas tecnológicas deben permanecer bajo monitoreo permanente, incorporando procesos de administración y seguimiento continuo.

La revisión documental permitió evidenciar que dicho lineamiento se cumple, toda vez que los informes desarrollan periódicamente análisis técnicos sobre las principales capas de infraestructura institucional, entre ellas:

- Bases de datos.
- Redes LAN.
- Canales de Internet.
- Red inalámbrica.
- Infraestructura de seguridad.
- Servidores.
- Servicios de aplicación (WebLogic y ArcGIS).
- UPS.
- Aire acondicionado del Data Center.
- Indicador consolidado de disponibilidad de infraestructura.

Esta cobertura evidenció que el monitoreo no se limita a un componente específico, sino que comprende integralmente los activos tecnológicos que soportan la operación institucional.

En relación con la gestión de la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, durante toda la vigencia auditada se evidenció la aplicación de una metodología uniforme para evaluar el comportamiento de cada componente, documentando en los informes el porcentaje de servicio, los tiempos de indisponibilidad, las causas que originaron las afectaciones, las acciones implementadas para garantizar la continuidad operativa, así como las conclusiones técnicas y las recomendaciones de mejora.

A su vez no solo se presentó el indicador porcentual, sino que se describen las actividades operativas ejecutadas durante cada periodo para mantener la disponibilidad, entre ellas: monitoreo diario de objetos y estructuras, monitoreo permanente de servicios RAC, administración de almacenamiento, administración de Data Guard,

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

monitoreo de servicios en Oracle Cloud Infrastructure (OCI), afinamiento SQL, reconstrucción de índices, ejecución de respaldos incrementales diarios y respaldos Full semanales, atención de casos provenientes de Mesa de Servicios, actividades de actualización tecnológica y migración de componentes.

Estas actividades son acordes con las actividades operativas definidas en el procedimiento para garantizar la continuidad de la infraestructura tecnológica.

Respecto a la Gestión de capacidad, cada informe desarrollo análisis específicos sobre el comportamiento de consumo de recursos tecnológicos, como los son utilización de CPU, memoria RAM, almacenamiento, utilización de discos, crecimiento de bases de datos, utilización de redes, utilización de enlaces de Internet, utilización de servidores OCI, utilización de servidores Azure, capacidad de UPS, capacidad del sistema de aire acondicionado. Igualmente, para cada componente se presentaron conclusiones técnicas sobre suficiencia de recursos y necesidades de expansión, dentro de las cuales se evidencio:

Componente evaluado	Conclusiones sobre suficiencia de recursos	Necesidades de expansión / mejora identificadas
Bases de Datos (Oracle OCI)	Los informes permitieron observar monitoreo permanente de los DBSystem productivos mediante métricas de OCI, verificando el comportamiento de CPU, almacenamiento y disponibilidad. La infraestructura soportó la operación de las bases de datos institucionales durante la vigencia, manteniendo niveles de disponibilidad cercanos al 100% en la mayoría de los periodos.	Se mantuvo seguimiento al crecimiento de las bases de datos y al consumo de recursos para soportar futuras decisiones de escalamiento. Durante la vigencia se incorporaron procesos de migración y actualización de ambientes (por ejemplo, migración de WCC a Oracle 19c y actualización de ambientes de prueba), evidenciando evolución de la plataforma más que insuficiencia de capacidad.
Servidores	El monitoreo periódico de CPU, memoria y utilización de recursos evidencio que los servidores mantienen condiciones adecuadas para soportar la carga operacional de los servicios institucionales, sin registrarse en las informes observaciones que indiquen insuficiencia de la capacidad instalada.	No se identificaron recomendaciones de ampliación inmediata; el seguimiento se orientó a mantener el monitoreo continuo del consumo de recursos para anticipar incrementos en la demanda.
Red LAN	La infraestructura de red presento capacidad suficiente para soportar la operación institucional, realizándose seguimiento periódico a la disponibilidad y utilización de la red local.	Se recomienda mantener el monitoreo permanente del comportamiento de la red para detectar oportunamente variaciones en la utilización y preservar los niveles de disponibilidad.
Canales de Internet	Los informes realizan seguimiento al consumo y disponibilidad de los enlaces institucionales, permitiendo verificar su comportamiento durante cada periodo evaluado.	En algunos periodos se documentaron eventos de indisponibilidad parcial, lo que motiva recomendaciones de seguimiento operativo y fortalecimiento de la continuidad del servicio, más que ampliaciones de capacidad.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Componente evaluado	Conclusiones sobre suficiencia de recursos	Necesidades de expansión / mejora identificadas
Red WiFi	La infraestructura inalámbrica mantiene seguimiento periódico de disponibilidad y capacidad, evidenciando un comportamiento estable para soportar los servicios institucionales.	No se identificaron recomendaciones específicas de ampliación de cobertura o capacidad; se plantea continuar con el monitoreo operativo.
Servicios de Aplicación (WebLogic)	Los informes incluyeron análisis de capacidad y disponibilidad de WebLogic, verificando el desempeño de la plataforma de aplicaciones y el consumo de recursos asignados.	No se evidenciaron necesidades inmediatas de expansión; el monitoreo constituye el principal mecanismo para evaluar futuros requerimientos.
Servicios de Aplicación (ArcGIS)	Se realizó seguimiento periódico al comportamiento de la plataforma ArcGIS, evaluando su disponibilidad y capacidad como soporte de los servicios geográficos institucionales.	No se registraron observaciones sobre insuficiencia de recursos; se mantiene monitoreo continuo del desempeño.
UPS	Los análisis de capacidad mostraron que la infraestructura de respaldo eléctrico dispone de capacidad suficiente para soportar la carga tecnológica instalada y garantizar la continuidad operativa ante interrupciones del suministro eléctrico.	No se identificaron necesidades de ampliación de capacidad; se recomienda mantener el monitoreo de carga y el mantenimiento preventivo.
Sistema de Aire Acondicionado del Centro de Datos	Los informes incluyeron el cálculo de los requerimientos de refrigeración y concluyeron que la capacidad instalada resultó suficiente para atender la carga térmica generada por la infraestructura tecnológica.	Se recomienda mantener el seguimiento al consumo energético y al comportamiento del sistema de climatización para garantizar condiciones adecuadas ante futuros incrementos de infraestructura.
Infraestructura Tecnológica (visión integral)	En términos generales, los informes reflejaron que la infraestructura tecnológica mantuvo capacidad suficiente para soportar la operación institucional durante la vigencia 2025, respaldada por monitoreo permanente, análisis periódicos y seguimiento técnico de los diferentes componentes.	Las acciones identificadas durante la vigencia se orientaron principalmente a la modernización tecnológica , optimización de recursos, migración de plataformas, actualización de ambientes y seguimiento al crecimiento de la demanda, más que a la atención de deficiencias de capacidad.

Tabla: Monitoreo, capacidad y disponibilidad de infraestructura.

La revisión de los Informes Mensuales de Disponibilidad y Capacidad de la Infraestructura Tecnológica permitió evidenciar la implementación de un proceso sistemático y continuo de seguimiento a la disponibilidad y capacidad de los componentes tecnológicos durante los doce (12) meses de la vigencia evaluada, mediante la elaboración de informes con una estructura metodológica estandarizada. Esta uniformidad permitió realizar análisis comparativos entre periodos, identificar tendencias en el comportamiento de la infraestructura, evaluar la estabilidad y suficiencia de los recursos tecnológicos, analizar las variaciones presentadas en los indicadores de disponibilidad y



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

capacidad, así como efectuar un seguimiento permanente al desempeño de los diferentes componentes que soportan la operación institucional.

Asimismo, se observó que los informes trascienden la presentación de indicadores, incorporando un componente de análisis técnico y mejora continua, en el que se documentaron observaciones sobre el comportamiento de la infraestructura, las causas asociadas a las indisponibilidades identificadas, las acciones implementadas para su atención, recomendaciones orientadas a la optimización del desempeño y necesidades de seguimiento que fortalecen la gestión operativa.

Entre las principales recomendaciones formuladas se destacan el seguimiento específico a los canales de Internet cuando se presentan disminuciones en su disponibilidad, la evaluación de alternativas para fortalecer la redundancia de los enlaces de comunicaciones, el monitoreo del consumo energético y de la capacidad del sistema de climatización del Centro de Datos, la optimización en la utilización de los recursos tecnológicos y el seguimiento continuo al crecimiento de la capacidad de la infraestructura.

En consecuencia, se concluye que la gestión de la disponibilidad y capacidad constituye un proceso permanente de monitoreo, análisis, evaluación y toma de decisiones, integrado a la operación de la infraestructura tecnológica y orientado al mejoramiento continuo, en concordancia con los lineamientos establecidos en el Procedimiento GOTI-PR-01_V4 Gestión de la Infraestructura Tecnológica y con los principios de Arquitectura, Prospectiva Tecnológica y Valor Público definidos en la Política de Gobierno Digital.

Alineación con el procedimiento GOTI-PR-01

Las evidencias revisadas permiten concluir que se cuenta un alto nivel de cumplimiento respecto al procedimiento institucional, debido a que se verificó la ejecución de los principales controles definidos para la gestión de infraestructura tecnológica, entre ellos: elaboración periódica del análisis de capacidad, evaluación mensual de disponibilidad, monitoreo permanente de las diferentes capas tecnológicas, análisis de comportamiento operacional, formulación de recomendaciones técnicas, soporte para la toma de decisiones sobre capacidad instalada, seguimiento continuo al desempeño de la infraestructura.

Estas actividades corresponden directamente al ciclo operativo establecido en el procedimiento institucional.

Alineación con la Política de Gobierno Digital

El análisis realizado evidencio alineación con la Política de Gobierno Digital, particularmente con el habilitador de Arquitectura, al implementar un esquema permanente de monitoreo y análisis de la infraestructura tecnológica que fortalece la administración de la capacidad y disponibilidad de los servicios de TI.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

De igual manera, se observó correspondencia con los principios de Prospectiva Tecnológica, mediante el análisis periódico de la capacidad para soportar la planeación y crecimiento de la infraestructura; Innovación Pública Digital, a través del uso de herramientas de monitoreo para la toma de decisiones; Articulación, al consolidar información de los diferentes componentes tecnológicos en un único instrumento de seguimiento; y Valor Público, al contribuir a la continuidad, estabilidad y eficiencia de los servicios tecnológicos que soportan la operación institucional.

Registros de incidentes asociados a infraestructura tecnológica

De acuerdo con el procedimiento GOTI-PR-01_V4, la gestión de infraestructura contempla la identificación, análisis, atención y seguimiento de eventos e incidentes que afecten la operación tecnológica. El procedimiento establece que, una vez identificado un incidente, deben verificarse las causas mediante revisión de logs, determinar si requiere mantenimiento, escalar al proveedor cuando corresponda, validar la restauración del servicio y documentar las actividades ejecutadas.

Como observa se revisaron los Informes Mensuales de Disponibilidad y Capacidad, los cuales registraron las indisponibilidades presentadas durante la vigencia 2025. En ellos se documentaron eventos tales como:

Componente	Evento / Incidente identificado	Tratamiento o acción documentada	Estado observado
Canales de Internet	Disminución de la disponibilidad durante algunos periodos de la vigencia.	Se recomienda monitorear las causas, fortalecer la redundancia mediante enlaces de respaldo y revisar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) con los proveedores.	Evento analizado y con recomendaciones de mejora.
Infraestructura de Seguridad	No se registraron interrupciones significativas en los dispositivos de seguridad durante los meses evaluados; únicamente tiempos mínimos de indisponibilidad propios del monitoreo.	Seguimiento mediante SIEM y monitoreo continuo de los dispositivos.	Sin incidentes relevantes.
Antivirus Symantec	Se registraron mantenimientos programados realizados por el fabricante en la región de Norteamérica, sin impacto sobre la disponibilidad del servicio institucional.	Monitoreo del servicio y verificación de que los mantenimientos no afectaron la operación institucional.	Sin afectación operacional.
Aire acondicionado del Centro de Datos	Se identificó la necesidad de realizar seguimiento al comportamiento operativo del sistema de climatización y al consumo energético.	Se recomienda implementar monitoreo continuo de temperatura y evaluar la eficiencia energética del sistema.	Acción preventiva documentada.
Capacidad del Centro de Datos	No se evidenciaron incidentes por insuficiencia de capacidad; el análisis concluyó que la capacidad instalada supera los requerimientos actuales.	Se recomienda continuar el monitoreo para soportar futuras expansiones y optimizar el consumo energético.	Sin incidentes asociados a capacidad.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Componente	Evento / Incidente identificado	Tratamiento o acción documentada	Estado observado
Infraestructura tecnológica (general)	Los informes registraron eventos de indisponibilidad, indicando causas, tiempos de afectación y observaciones técnicas por componente.	Se documentaron acciones correctivas, observaciones y recomendaciones orientadas a mantener la disponibilidad de la infraestructura.	Seguimiento permanente durante la vigencia.

Tabla: Resumen Informes Mensuales de Disponibilidad y Capacidad

La evidencia permitió verificar que los incidentes relevantes de infraestructura son identificados, analizados y registrados dentro de los informes de disponibilidad, lo que facilitó el seguimiento del impacto sobre la operación y la adopción de acciones correctivas o preventivas.

Si bien, los informes no constituyeron un registro formal de incidentes, como lo sería una bitácora de incidentes o la base de datos de la Mesa de Servicios. Su propósito es reportar la disponibilidad y capacidad de la infraestructura, por lo que los eventos identificados corresponden principalmente a afectaciones de disponibilidad, mantenimientos programados, eventos operacionales y observaciones técnicas, más que a incidentes registrados conforme al proceso de Gestión de Incidentes. Esto es consistente con el procedimiento GOTI-PR-01_V4, el cual establece que los informes de disponibilidad son un insumo para el análisis del desempeño de la infraestructura y la identificación de eventos que posteriormente pueden ser tratados dentro del proceso de Gestión de Incidentes.

6.3.4. Diagramas de red y arquitectura tecnológica vigente.

La revisión de la documentación permitió evidenciar que la UAECD dispone de un esquema robusto de documentación arquitectónica para la gestión de su infraestructura tecnológica. Se identificaron diagramas corporativos y arquitecturas específicas para los principales sistemas de información institucionales, entre ellos FOCA, PERNO, SIIC, WCC, CEL, Mapas Bogotá, ArcGIS, IDECA, Portales Institucionales y la plataforma de Monitoreo, además de diagramas correspondientes a la infraestructura HCI, plataformas híbridas OCI–Azure–On-Premise, componentes de seguridad y arquitectura de respaldo.

La documentación presenta una estructura homogénea basada en capas tecnológicas, diferenciando infraestructura física y virtual, componentes de seguridad, servicios de aplicación, bases de datos y servicios publicados, lo que facilita comprender las relaciones entre los diferentes elementos tecnológicos y el flujo de comunicación de las aplicaciones institucionales. Asimismo, se observó la identificación de ambientes de producción, pruebas y administración, servidores específicos, middleware Oracle WebLogic, Oracle Forms, Oracle Enterprise Manager, bases de datos Oracle, componentes GIS, servicios REST, infraestructura ArcGIS Enterprise y mecanismos de integración entre plataformas.

En materia de seguridad, los diagramas permitieron identificar la implementación de controles perimetrales mediante Firewalls On-Premise, OCI y Azure, Web Application Firewall (WAF), VPN Site-to-Site, gateways, segmentación de redes y componentes Fortinet, evidenciando una arquitectura diseñada para soportar entornos



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

híbridos y garantizar la protección de los servicios institucionales expuestos tanto a usuarios internos como externos.

Se verificó la documentación de la infraestructura de respaldo basada en tecnología Nutanix, clúster HCI, Prism Central y su integración con Oracle Cloud Infrastructure y Microsoft Azure, lo cual fortalece la arquitectura orientada a la continuidad operativa y recuperación tecnológica.

A continuación, se presentan los resultados de la verificación del cumplimiento del criterio "Diagramas de red y arquitectura tecnológica vigente", de acuerdo con los lineamientos definidos:

Criterio de evaluación	Resultado de la verificación	Existencia
Existencia de diagramas de infraestructura tecnológica	Se evidenció un conjunto amplio de diagramas que documentaron la infraestructura tecnológica institucional, incluyendo infraestructura HCI On-Premise, arquitecturas híbridas On-Premise–OCI–Azure, redes, componentes de seguridad, servidores, almacenamiento, plataformas GIS, aplicaciones misionales, respaldo y continuidad del negocio. La documentación cubre tanto la infraestructura corporativa como arquitecturas específicas por sistema de información.	SI
Arquitectura de infraestructura corporativa	Los diagramas representaron la arquitectura general de la infraestructura institucional mediante una organización por capas (On-Premise, OCI, Azure, Seguridad, Aplicaciones y Bases de Datos), permitiendo identificar la ubicación de los recursos tecnológicos, su distribución física y lógica, los mecanismos de comunicación y las relaciones entre componentes.	SI
Arquitecturas específicas por sistemas de información	Se verificó documentación técnica independiente para las plataformas FOCA, PERNO, SIIC, CEL, WCC, Mapas Bogotá, ArcGIS, IDECA, Portales Institucionales, Monitoreo y demás aplicaciones estratégicas. Cada arquitectura identificó servidores, componentes middleware, bases de datos, redes, mecanismos de publicación, servicios y relaciones entre capas tecnológicas, evidenciando un adecuado nivel de detalle de la infraestructura que soporta cada solución tecnológica.	SI
Representación de ambientes tecnológicos	La documentación diferencia claramente los ambientes de Producción, Pruebas y Administración, identificando servidores específicos para cada entorno, facilitando la administración de cambios, despliegues y mantenimiento de los servicios tecnológicos.	SI
Documentación de componentes de seguridad	Se evidenciaron diagramas que representan Firewall On-Premise, Firewall OCI, Firewall Azure, Web Application Firewall (WAF), gateways, VPN Site-to-Site, componentes Fortinet, FortiWeb y segmentación de redes, permitiendo visualizar los controles implementados para proteger la infraestructura tecnológica.	SI
Infraestructura híbrida y servicios en nube	La documentación refleja la integración entre infraestructura On-Premise, Oracle Cloud Infrastructure (OCI) y Microsoft Azure, incluyendo conectividad mediante VPN, servicios distribuidos, sincronización entre plataformas, mecanismos de publicación y administración de recursos tecnológicos en ambientes híbridos.	SI



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Criterio de evaluación	Resultado de la verificación	Existencia
Infraestructura de respaldo y continuidad tecnológica	Se verificó la documentación de la infraestructura Nutanix, clúster HCI, Prism Central y su integración con OCI y Azure, evidenciando la arquitectura utilizada para soportar los procesos de continuidad tecnológica y recuperación ante incidentes.	SI
Infraestructura GIS y plataformas geoespaciales	Se documentaron detalladamente las arquitecturas de ArcGIS Enterprise, ArcGIS Server, Portal ArcGIS, ArcGIS Image Server, Web Adaptors, File Server, Geoserver, CKAN, servicios REST, IDECA y demás componentes que soportan los servicios geográficos institucionales.	SI
Repositorio institucional de arquitectura	Se evidenció la existencia de un repositorio centralizado de diagramas desarrollado en Archi, organizado por dominios de Arquitectura Empresarial (Producción, DRP, OCI, Redes, Servidores, Seguridad, Bases de Datos, Aplicaciones, entre otros), facilitando la consulta y administración de la arquitectura tecnológica institucional.	SI
Alineación con el procedimiento GOTI-PR-01_V4	La documentación cumple el propósito del procedimiento al mantener información actualizada sobre la infraestructura tecnológica, permitiendo soportar la administración, operación, mantenimiento, análisis de impacto, atención de incidentes y toma de decisiones sobre los componentes tecnológicos institucionales.	SI
Alineación con la Política de Gobierno Digital	La documentación evidenció el cumplimiento de los principios de Arquitectura, Articulación, Prospectiva Tecnológica e Innovación Pública Digital, al mantener una arquitectura empresarial documentada, con integración entre plataformas, soporte para ambientes híbridos y disponibilidad de información técnica para la gestión y evolución de la infraestructura tecnológica.	SI

Tabla: Resumen de evaluación de cumplimiento de arquitectura tecnológica

Un aspecto destacable corresponde a la existencia de un repositorio institucional de Arquitectura Empresarial (<http://10.37.4.4:3030/archi/?view=id-043a229d466c4c8f9c45efa1ff0d2>), en el cual se administran los diagramas organizados por dominios de infraestructura tecnológica, redes, seguridad, servidores, producción, pruebas, recuperación ante desastres y servicios tecnológicos. Este repositorio constituye una buena práctica de gobierno de arquitectura, al facilitar la administración centralizada de la documentación técnica y su consulta por parte de los equipos responsables.

En conjunto, las evidencias demuestran un alto nivel de madurez documental en la representación de la infraestructura tecnológica institucional, encontrándose alineadas con el Procedimiento Gestión de la Infraestructura Tecnológica – GOTI-PR-01 Versión 4, al soportar la administración, operación, mantenimiento y evolución de la infraestructura tecnológica. Así mismo, reflejaron concordancia con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, particularmente con los habilitadores de Arquitectura, al disponer de una arquitectura empresarial documentada; Articulación, mediante la integración de plataformas On-Premise, OCI y Azure; Prospectiva Tecnológica, al facilitar la planeación de la evolución de la infraestructura; e Innovación Pública Digital, al contar con información técnica estructurada que respalda la toma de decisiones sobre la plataforma tecnológica institucional. No obstante, durante la revisión se identificó que los diagramas de infraestructura y red no incorporan de manera uniforme mecanismos de control de versionamiento, fechas de actualización, responsables de



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

mantenimiento e historial de cambios, situación que limita su trazabilidad, el seguimiento a las modificaciones realizadas y la verificación de su vigencia frente a la evolución de la infraestructura tecnológica, constituyéndose en una oportunidad de fortalecimiento para la gestión documental del proceso.

Hallazgos

Hallazgo N° 3 – Debilidades en la administración documental de los diagramas de infraestructura tecnológica y arquitectura de TI

(OM) En desarrollo de la Auditoría al Proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), se revisó la documentación técnica asociada a la infraestructura tecnológica institucional, evidenciándose que los diagramas de arquitectura e infraestructura no incorporan de manera uniforme controles de versionamiento, fechas de actualización, responsables de mantenimiento, historial de cambios ni mecanismos de trazabilidad documental. Si bien la Entidad dispone de documentación técnica para la administración de su infraestructura, la ausencia de estos elementos representa una oportunidad de fortalecimiento frente a lo establecido en el Procedimiento Gestión de la Infraestructura Tecnológica – GOTI-PR-01 Versión 4, los artículos 2 y 4 de la Ley 87 de 1993, el Decreto 1078 de 2015 y la Política de Gobierno Digital, los cuales promueven la adecuada administración, confiabilidad, integridad, oportunidad y trazabilidad de la información que soporta la gestión y el gobierno de las Tecnologías de la Información. Lo anterior puede estar asociado a debilidades en los mecanismos de administración y control documental de la infraestructura tecnológica, particularmente en la definición de criterios estandarizados para el versionamiento, actualización, aprobación y trazabilidad de los diagramas técnicos, así como en la asignación de responsabilidades para su revisión y mantenimiento periódico, generando limitaciones para verificar la evolución histórica de la arquitectura tecnológica, realizar análisis de impacto ante cambios tecnológicos, fortalecer la gestión del conocimiento y la toma de decisiones, mantener la trazabilidad de las modificaciones efectuadas y disponer de información técnica confiable para las actividades de soporte, auditoría, continuidad del negocio y fortalecimiento de la gobernanza de TI.

Recomendación

Fortalecer la administración documental de los diagramas de infraestructura tecnológica mediante la implementación de controles estandarizados que incorporen versionamiento, fechas de actualización, responsables de mantenimiento, historial de cambios y mecanismos de trazabilidad documental. Así mismo, establecer revisiones periódicas que permitan asegurar que la documentación técnica permanezca alineada con la evolución de la infraestructura tecnológica.

6.4. VERIFICAR LA GESTIÓN DE CAMBIOS Y LIBERACIONES.

6.4.1. Registro de cambios / Solicitudes ejecutados durante la vigencia auditada.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

La revisión del registro consolidado de órdenes de cambio permitió evidenciar que la UAECD dispone de un mecanismo formal para documentar y controlar las modificaciones realizadas sobre la infraestructura tecnológica y los sistemas de información durante la vigencia 2025. El registro contiene 233 órdenes de cambio, cada una identificada mediante un código único, lo que garantiza la trazabilidad individual de las intervenciones ejecutadas y facilita su seguimiento durante todo el ciclo de vida del cambio.

La información registrada incorporo los principales atributos definidos en el procedimiento GOTI-PR-02_V4, incluyendo fecha de apertura, fecha de cierre, prioridad, categoría tecnológica, tipo de cambio, estado, responsable de ejecución y dependencia solicitante, contando así con un adecuado nivel de control documental sobre las actividades de gestión de cambios.

En cuanto a la tipología de los cambios, se observó un predominio de cambios normales (180 registros, 77,3%), seguidos de cambios estándar (50 registros, 21,5%) y únicamente 3 cambios de alto impacto (1,3%). Este comportamiento indico que la mayoría de las modificaciones ejecutadas durante la vigencia correspondieron a actividades previamente controladas y de riesgo operativo bajo o moderado, mientras que las intervenciones de alto impacto representaron una proporción mínima del total gestionado.

Respecto a la prioridad asignada, el análisis mostro que 226 órdenes de cambio (97%) fueron clasificadas con prioridad baja, mientras que solamente 4 fueron catalogadas como prioridad media y 2 como prioridad alta. Esta distribución resulta consistente con una operación tecnológica estable, donde la mayor parte de las modificaciones corresponden a ajustes planificados y controlados, reduciendo la necesidad de intervenciones urgentes sobre la infraestructura tecnológica.

La categorización de los cambios demostró⁹ que las principales intervenciones se concentraron en aplicaciones misionales (91 registros) y SICAPITAL (64 registros), seguidas por cambios relacionados con Nómina, plataformas PMA, infraestructura tecnológica, capa media y componentes de seguridad informática. Esta distribución evidenció que la gestión de cambios se orienta principalmente al mantenimiento evolutivo y correctivo de los sistemas de información que soportan los procesos misionales de la entidad, manteniendo igualmente control sobre los cambios realizados en la infraestructura tecnológica.

En relación con el estado final de las órdenes de cambio, se evidenció que 223 registros (95,7%) culminaron satisfactoriamente con estado "Cerrado", mientras que 8 (3,4%) fueron cancelados y únicamente 2 (0,9%) finalizaron con estado rechazado. Estos resultados reflejan un adecuado control del ciclo de vida de los cambios y un alto porcentaje de ejecución efectiva de las modificaciones programadas.

Etiquetas de fila	Cancelado	Cerrado	Rechazado	Total general
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_MISIONAL	2	87	2	91
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_SICAPITAL	2	62		64
PMA.Complejidad_Media		10		10
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_NOMINA		10		10

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Aplicaciones.GT.BD.Scripts_CENSO		7		7
PMA.Complejidad_Baja	2	5		7
Infra.Administrador de Capa Media		6		6
PMA.Complejidad_Alta	1	5		6
PMA.Cambio_por_Incidente_en_Aplicativo		6		6
Infra.Capa Seguridad Informática	1	4		5
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_CEL		4		4
Infra.Capa Media		3		3
Infra.Capa Bases de Datos		2		2
Infra.HW.Cambio_Servidores		2		2
Infra.HW.Equipos de Seguridad		2		2
Infra.Capa Redes		2		2
Infra.Administrador Windows		1		1
PRU.SIT_CAPA_BD		1		1
Infra.Administrador de Redes		1		1
Infra.HW.Configuracion_BD		1		1
Aplicaciones.GT.CIB		1		1
Infra.HW.Conectividad		1		1
Total general	8	223	2	233

Tabla: Detalle registro cambios y liberaciones según categoría.

Desde la perspectiva de la Política de Gobierno Digital, el registro de cambios presentó una adecuada alineación con el habilitador de Arquitectura, al mantener control sobre las modificaciones realizadas a los componentes tecnológicos que soportan la arquitectura institucional; con el principio de Gobierno de TI, mediante la formalización y trazabilidad de cada cambio ejecutado; con Innovación Pública Digital, al gestionar de manera controlada la evolución de las plataformas tecnológicas; y con el principio de Valor Público, al contribuir a preservar la estabilidad, disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos mediante un proceso estructurado de administración de cambios.

En términos generales, la evidencia revisada permite concluir que la entidad dispone de un registro formal, estructurado y trazable de los cambios ejecutados durante la vigencia 2025, alineado con lo establecido en el procedimiento GOTI-PR-02_V4 Gestión de Cambios y Liberaciones, como se detalla a continuación.

Criterio de evaluación	Resultado de la verificación	Cumplimiento
Existencia del registro de cambios	Se evidenció una base de datos consolidada con 233 órdenes de cambio gestionadas durante la vigencia 2025, constituyendo el registro institucional de cambios ejecutados.	Cumple
Identificación única de las órdenes de cambio	Cada registró posee un identificador único (CHGxxxxx-25), permitiendo la trazabilidad individual de cada cambio ejecutado.	Cumple
Registro de fechas de apertura y cierre	Todas las órdenes contienen fecha de apertura y fecha de cierre, permitiendo efectuar seguimiento al ciclo de vida del cambio y calcular tiempos de gestión.	Cumple



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Criterio de evaluación	Resultado de la verificación	Cumplimiento
Clasificación del tipo de cambio	Se evidenció la clasificación de los cambios en Normal, Estándar y Alto Impacto , conforme a la tipología prevista en el procedimiento institucional. Del total analizado, 180 corresponden a cambios normales, 50 a cambios estándar y 3 a cambios de alto impacto.	Cumple
Clasificación por prioridad	Los registros incorporaron la prioridad asignada a cada cambio (Alta, Media, Baja), observándose predominio de cambios de prioridad baja (226 registros), seguido de prioridad media (4) y alta (2).	Cumple
Clasificación por categoría tecnológica	Se verificó la categorización de los cambios por componente tecnológico, destacándose modificaciones sobre aplicaciones misionales, SICAPITAL, Nómina, infraestructura, capa media, seguridad informática y plataformas PMA, permitiendo identificar el ámbito técnico de cada intervención.	Cumple
Asignación de responsable	Cada orden identifica el analista responsable de ejecutar el cambio y el área solicitante, garantizando la trazabilidad de la ejecución.	Cumple
Control del estado del cambio	El registro permitió identificar el estado final de cada orden. Se evidenciaron 223 cambios cerrados (95,7%), 8 cancelados (3,4%) y 2 rechazados (0,9%), lo que demuestra control sobre el ciclo de vida de los cambios.	Cumple
Trazabilidad del proceso	El registro incorpora información suficiente para realizar seguimiento desde la apertura hasta el cierre del cambio, incluyendo resumen de la solicitud, categoría, prioridad, responsable, tipo de cambio y estado final.	Cumple
Alineación con el procedimiento GOTI-PR-02_V4	El contenido del registro evidenció la aplicación de los elementos mínimos definidos por el procedimiento para la administración y control de cambios, permitiendo la trazabilidad y seguimiento de las modificaciones implementadas sobre la infraestructura y los servicios de TI.	Cumple

6.4.2. Solicitudes de cambio aprobadas y rechazadas.

De acuerdo con el Procedimiento Gestión de Cambios y Liberaciones – GOTI-PR-02 Versión 4, la aprobación o rechazo de las solicitudes de cambio constituye un control fundamental del proceso, ya que garantiza que únicamente los cambios previamente evaluados, documentados, analizados en cuanto a su impacto y autorizados por las instancias competentes sean ejecutados en los ambientes tecnológicos institucionales. El procedimiento establece que las órdenes de cambio deben ser presentadas al Comité de Cambios, el cual verifica que existan las evidencias técnicas correspondientes, programa el paso a producción y, en caso de no ser aprobadas o requerir ajustes, estas deben ser reprogramadas antes de su ejecución. Asimismo, determina que cada decisión debe quedar registrada en la herramienta de Mesa de Servicios y soportada mediante actas, registros del workflow, correos electrónicos y demás soportes asociados al proceso.

Con base en los soportes suministrados para la vigencia 2025, se verificó el registro de las solicitudes de cambio aprobadas, rechazadas y canceladas, evaluando la trazabilidad de las decisiones adoptadas frente a lo establecido en el procedimiento institucional y en los principios de la Política de Gobierno Digital.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

La evidencia analizada permitió establecer que la totalidad de las solicitudes de cambio fueron registradas en la herramienta institucional, conservando un estado que refleja el resultado del proceso de evaluación y autorización. Esta práctica reflejó la existencia de un mecanismo formal para administrar el ciclo de vida de las solicitudes de cambio, permitiendo identificar cuáles fueron ejecutadas, cuáles no continuaron su trámite y cuáles fueron rechazadas durante la etapa de evaluación.

La información suministrada evidenció igualmente que el proceso incorporó criterios de control previo antes de la implementación de los cambios, situación que guarda correspondencia con el procedimiento GOTI-PR-02, el cual establece que toda solicitud debe encontrarse debidamente justificada, registrada, clasificada, documentada, analizada en cuanto a su impacto, probada cuando aplique y aprobada antes de su liberación a producción. De igual manera, el procedimiento contempla que aquellos cambios que no cumplen las condiciones técnicas o requieren ajustes deben ser reprogramados o rechazados antes de afectar los servicios tecnológicos.

Desde la perspectiva de la Política de Gobierno Digital, las evidencias verificadas reflejaron alineación con los principios de Gobierno de TI, al mantener un proceso formal de autorización y control de modificaciones; Arquitectura, al asegurar que las intervenciones sobre la infraestructura y las aplicaciones sean previamente evaluadas; y Seguridad y Privacidad de la Información, al minimizar el riesgo derivado de cambios no autorizados o implementados sin el debido análisis.

No obstante, durante la revisión documental se evidenció que, si bien las solicitudes presentan un estado que permite identificar si fueron aprobadas, rechazadas o canceladas, la información consolidada suministrada para auditoría no permite verificar de manera integral los criterios técnicos que sustentaron cada decisión, tales como el análisis de impacto, la evaluación de riesgos, el concepto del Comité de Cambios, la justificación del rechazo o cancelación, la evidencia de aprobación por los responsables definidos y la relación entre la decisión adoptada y la documentación soporte registrada en el workflow de la orden de cambio. En consecuencia, la evaluación del proceso se limita a confirmar la existencia del registro y del estado final de la solicitud, sin que sea posible validar completamente el cumplimiento de todos los controles establecidos en el procedimiento para cada caso individual. Durante la vigencia 2025 se registraron **233 solicitudes de cambio**, distribuidas en cuatro estados de gestión, evidenciando el siguiente comportamiento:

Estado	Cantidad	Porcentaje
Cerrado	223	95,71%
Cancelado	8	3,43%
Rechazado	2	0,86%
Total	233	100%

Tabla: Resumen Gestión de Cambios y Liberaciones según estado.

El análisis reflejó que el 95,71% de las solicitudes culminaron en estado "Cerrado", lo que indica que la gran mayoría de los cambios solicitados completaron su ciclo de evaluación, aprobación, ejecución y cierre conforme al



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

procedimiento institucional. Este comportamiento demuestra una adecuada capacidad operativa para gestionar las iniciativas de cambio y mantener su trazabilidad hasta la finalización.

Por otra parte, únicamente 8 solicitudes (3,43%) fueron canceladas y 2 solicitudes (0,86%) fueron rechazadas, representando en conjunto el 4,29% del total de cambios registrados. Esta baja proporción indica que el proceso presentó un nivel reducido de solicitudes que no llegan a ejecutarse, lo cual puede interpretarse como un adecuado proceso de formulación y planeación de los cambios antes de su radicación.

No obstante, desde la perspectiva de control interno, la existencia de solicitudes canceladas y rechazadas hace necesario que cada una cuente con la correspondiente justificación técnica, el análisis de impacto, la evidencia de la decisión adoptada y la aprobación del Comité de Cambios o de la instancia competente, conforme a lo establecido en el procedimiento GOTI-PR-02, garantizando la completa trazabilidad de las decisiones tomadas. Adicionalmente, la distribución por categorías muestra que la gestión de cambios se concentra principalmente en desarrollos asociados a bases de datos y aplicaciones institucionales:

Categoría	Total	Participación
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_MISIONAL	91	39,06%
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_SICAPITAL	64	27,47%
PMA.Complejidad_Media	10	4,29%
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_NOMINA	10	4,29%
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_CENSO	7	3,00%
Resto de categorías	51	21,89%
Total	233	100%

Tabla: Resumen Gestión de Cambios y Liberaciones según categoría

Se observó que las categorías Aplicaciones.GT.BD.Scripts_MISIONAL y Aplicaciones.GT.BD.Scripts_SICAPITAL concentran 155 solicitudes, equivalentes al 66,52% del total de cambios gestionados durante la vigencia, lo que evidenció que la mayor carga operativa del proceso de gestión de cambios se encuentra orientada hacia la administración de scripts y actualizaciones de las aplicaciones misionales y financieras de la entidad. Esta concentración resulta consistente con la criticidad de estos sistemas para la operación institucional y resalta la importancia de mantener controles robustos sobre la evaluación, autorización, pruebas y liberación de estos cambios, tal como lo establece el procedimiento GOTI-PR-02.

En términos generales, el análisis cuantitativo permite concluir que el proceso presentó un alto nivel de ejecución efectiva de las solicitudes de cambio, con una mínima proporción de solicitudes rechazadas o canceladas. Sin embargo, para demostrar plenamente el cumplimiento del procedimiento institucional y de los lineamientos de Gobierno Digital, se procedió a definir una muestra representativa para su revisión detallada. La muestra fue determinada con base en criterios estadísticos, considerando un universo de 233 tickets, un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 15%, obteniéndose un tamaño de muestra de 28 tickets, sobre los cuales se verificó la aplicación del procedimiento de Gestión de Cambios Y liberaciones.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Como complemento al proceso de muestreo, se realizó la priorización de las seis (6) categorías con mayor recurrencia dentro de la base de tickets de la vigencia auditada. Para cada una de ellas se seleccionó aproximadamente el 10% de los casos registrados, con el propósito de garantizar una muestra representativa de los servicios con mayor volumen de atención y evaluar la trazabilidad de su gestión. Como resultado de este ejercicio se obtuvo la siguiente distribución:

CATEGORIA	ESTADO	CANTIDAD
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_SICAPITAL	Cerrado	7
PMA.Complejidad_Alta	Cancelado	1
	Cerrado	4
PMA.Cambio_por_Incidente_en_Aplicativo	Cerrado	4
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_MISIONAL	Cerrado	4
PMA.Complejidad_Media	Cerrado	2
Infra.Capa Redes	Cerrado	2
Aplicaciones.GT.CIB	Cerrado	1
PMA.Complejidad_Baja	Cerrado	1
Aplicaciones.GT.BD.Scripts_NOMINA	Cerrado	1
Infra.Capa Bases de Datos	Cerrado	1
Total general		28

Tabla: Distribución Muestra cambios y liberaciones.

La muestra evaluada estuvo conformada por 28 órdenes de cambio, distribuidas en diferentes categorías de acuerdo con la naturaleza de los cambios implementados. Se evidenció que la mayor participación corresponde a la categoría Aplicaciones GT BD Scripts – SICAPITAL, con 7 registros (25,0 %), seguida por las categorías PMA Cambio por Incidente en Aplicativo y Aplicaciones GT BD Scripts – Misional, con 4 registros cada una (14,3 %). Así mismo, se identificaron 4 registros asociados a cambios clasificados únicamente con estado Cerrado, 2 registros correspondientes a PMA Complejidad Media y 2 registros relacionados con Infraestructura – Capa Redes. Las demás categorías presentaron una participación individual de un registro cada una, incluyendo Aplicaciones GT BD Scripts – CIB, PMA Complejidad Baja, Aplicaciones GT BD Scripts – Nómina e Infraestructura – Capa Bases de Datos.

En cuanto al estado de las órdenes de cambio, se observó que 27 registros (96,4 %) finalizaron con estado Cerrado, mientras que 1 registro (3,6 %) correspondiente a la categoría PMA Complejidad Alta presentó estado Cancelado. Lo anterior evidencio que la muestra estuvo conformada principalmente por cambios culminados, permitiendo verificar la ejecución completa de las actividades definidas en el procedimiento de Gestión de Cambios y Liberaciones.

La composición de la muestra evidenció que los cambios evaluados abarcan diferentes componentes de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de información institucionales, incluyendo aplicaciones misionales, bases de datos, infraestructura tecnológica y cambios derivados de incidentes, lo que permitió obtener una visión representativa de la operación del proceso y evaluar la aplicación de los controles establecidos en distintos tipos



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

de cambios. En este sentido, la muestra seleccionada resulta adecuada para validar la trazabilidad de las órdenes de cambio y el cumplimiento de las actividades previstas en el procedimiento GOTI-PR-02 Gestión de Cambios y Liberaciones.

Como parte de los procedimientos de auditoría se efectuó la revisión de una muestra de 28 órdenes de cambio, con el propósito de verificar la trazabilidad de las actividades ejecutadas y el cumplimiento del procedimiento GOTI-PR-02 Gestión de Cambios y Liberaciones.

Del análisis realizado se evidenció que la muestra correspondió principalmente a órdenes de cambio cerradas (27 registros) y una orden cancelada, lo que permitió validar las diferentes etapas previstas en el procedimiento institucional, desde el registro de la solicitud hasta la liberación o cierre del cambio.

En términos generales, la evidencia suministrada permite concluir que las órdenes de cambio evaluadas presentan una adecuada trazabilidad de las actividades establecidas en el procedimiento. Se observó el diligenciamiento de los controles asociados a la generación y seguimiento de las órdenes de cambio, la comunicación al Gestor de Cambios, la programación de la liberación, la verificación de la ejecución del cambio, la comunicación de la liberación y la evaluación de la necesidad de actualización del Catálogo de Servicios de TI y/o de la CMDDB, cuando esta resultaba aplicable.

Respecto de las evidencias que soportan la ejecución de las actividades, se observó que la mayoría de las órdenes de cambio cuentan con registros documentales que hacen referencia a su ejecución en la herramienta de Mesa de Servicios y, en otros casos, con soportes asociados a las Actas del Comité Operativo (CO) y del Comité de Evaluación (CE), las cuales respaldan la aprobación y seguimiento de los cambios implementados, fortaleciendo la trazabilidad y el control sobre las liberaciones efectuadas.

En consecuencia, la muestra evaluada refleja, en términos generales, un adecuado cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento GOTI-PR-02 Gestión de Cambios y Liberaciones, así como la existencia de registros que permiten reconstruir el ciclo de vida de las órdenes de cambio y verificar la aplicación de los controles establecidos. No obstante, se recomienda mantener el fortalecimiento de la documentación de las evidencias asociadas a cada etapa del proceso, con el fin de garantizar la uniformidad de los registros y facilitar futuros ejercicios de seguimiento y auditoría.

Para mayor detalle de muestra véase: Anexo - Muestra Final Cambios y Liberaciones.xlsx

6.4.3. Evidencias de evaluación, pruebas y validación de cambios:

Con el propósito de verificar el cumplimiento del procedimiento GOTI-PR-02_V4 – Procedimiento Gestión de Cambios y Liberaciones, así como de los lineamientos establecidos en la Política de Gobierno Digital respecto al control de cambios, se revisaron las evidencias correspondientes a las órdenes de cambio CHG08516-25,



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

CHG08635-25, CHG08745-25 y CHG08762-25, las cuales contienen guiones de prueba, evidencias funcionales antes y después de la implementación, registros de validación y resultados de ejecución de scripts en ambiente de base de datos.

La revisión permitió evidenciar que las órdenes de cambio cuentan, en términos generales, con documentación orientada a demostrar que las modificaciones fueron sometidas a un proceso previo de evaluación y validación antes de su liberación a producción. Se identificaron guiones de prueba estructurados, en los cuales se documentaron aspectos como la identificación del cambio, el objetivo de la prueba, responsables, ambiente utilizado, datos de prueba, precondiciones, actividades ejecutadas, resultados esperados y resultados obtenidos, siguiendo un formato institucional estandarizado. En los casos analizados se evidencio además la ejecución de múltiples escenarios funcionales, acompañados de capturas de pantalla que soportan el comportamiento esperado de las aplicaciones luego de la implementación del cambio.

Particularmente, la orden de cambio CHG08516-25 presento un guion de pruebas con diferentes casos funcionales para el módulo de Avalúos Comerciales – APEX, donde se verifican los nuevos flujos de negocio, actividades, validaciones y transiciones del proceso mediante evidencias gráficas y registros de ejecución realizados en ambiente de pruebas, concluyendo con la aprobación de los casos evaluados.

De igual forma, para la orden CHG08745-25 se identificó un guion de pruebas asociado al cambio masivo de estratos en el sistema SIIC, en el cual se documentaron las precondiciones necesarias para la ejecución, los resultados esperados, los resultados reales obtenidos, la aprobación de los casos de prueba y las firmas de los responsables de desarrollo, calidad, líder funcional y seguridad de la información, lo cual evidenció un proceso formal de revisión y validación previo a la implementación. Asimismo, el documento incorporo observaciones técnicas que explican condiciones particulares identificadas durante las pruebas, fortaleciendo la trazabilidad del proceso de validación. Adicionalmente, para la orden CHG08635-25 se aportaron evidencias comparativas antes y después de la actividad, mediante capturas de pantalla del aplicativo Pandora, las cuales permiten verificar visualmente el comportamiento del sistema previo y posterior a la implementación del cambio, constituyendo un mecanismo adicional de validación funcional y de confirmación de los resultados obtenidos.

Finalmente, respecto de la orden CHG08762-25, se observó soporte correspondiente a la ejecución de scripts SQL en ambiente de base de datos, donde se registran consultas ejecutadas, actualizaciones realizadas, inserciones efectuadas y mensajes de confirmación satisfactoria de la operación ("12 filas actualizadas", "1 fila insertada", "Confirmación terminada"), lo cual demuestra la validación técnica de la ejecución del cambio y el resultado obtenido en la base de datos. Esta evidencia resulta consistente con los controles establecidos para cambios relacionados con scripts y actualizaciones de información. (Imagen adjunta suministrada por la entidad).

Adicionalmente a los guiones de prueba, capturas de validación funcional y evidencias de ejecución de scripts revisadas para las órdenes de cambio CHG08516-25, CHG08635-25, CHG08745-25 y CHG08762-25, se verificaron las actas del Comité de Cambios de TI correspondientes a las sesiones ordinarias y extraordinarias realizadas



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

durante la vigencia 2025, las cuales constituyen un mecanismo formal de gobierno para la evaluación, autorización y seguimiento de las liberaciones.

Las actas evidenciaron que, previo a la liberación de los cambios, el Comité desarrolla actividades orientadas a verificar el quórum, presentar las órdenes de cambio, analizar los impactos técnicos y operativos, revisar los riesgos asociados, programar las ventanas de mantenimiento y someter las liberaciones a votación y aprobación antes de su paso a producción, lo cual es consistente con los controles definidos en el procedimiento institucional para la Gestión de Cambios y Liberaciones.

Igualmente, durante las sesiones ordinarias del Comité se evidencio la incorporación de un punto específico relacionado con el Análisis de Impacto de Liberaciones, mediante el cual se realiza seguimiento a cambios previamente implementados, revisando sus resultados, impactos obtenidos, estado de las actividades pendientes y documentación requerida para su cierre. Este control fortalece la trazabilidad del proceso y demuestra que la validación de los cambios no finaliza con la ejecución de las pruebas, sino que continúa mediante el monitoreo posterior a la liberación.

Fecha	Tipo de Comité	Aspectos verificados	Evidencia de evaluación y validación	Resultado
21/5/2025	Extraordinario	Presentación de la Orden de Cambio CHG08561-25, análisis de riesgos, ventana de mantenimiento y aprobación.	Se evidenció revisión técnica previa y autorización para ejecución del cambio.	Cumple
11/6/2025	Extraordinario	Presentación de órdenes de cambio, análisis de riesgos, discusión técnica y aprobación de liberaciones.	Se documento la evaluación del impacto y la justificación del cambio antes de su implementación.	Cumple
18/6/2025	Ordinario	Seguimiento a liberaciones ejecutadas, análisis de impacto y revisión de cambios activos.	Se evidenció validación posterior a la implementación y seguimiento a resultados.	Cumple
20/6/2025	Extraordinario	Justificación de cambios urgentes, presentación de liberaciones y aprobación de ventanas de mantenimiento.	Se verificó la evaluación previa de cambios críticos antes de producción.	Cumple
2/7/2025	Ordinario	Análisis de impacto, programación de liberaciones, revisión de órdenes activas y estadísticas.	Se evidenció evaluación técnica y seguimiento continuo del proceso de cambios.	Cumple
16/7/2025	Ordinario	Seguimiento a compromisos, análisis de impacto, programación y aprobación de cambios.	Se verificó revisión integral de cambios y continuidad del seguimiento.	Cumple
21/7/2025	Extraordinario	Programación de cinco órdenes de cambio, incluida CHG08635-25.	Se evidenció aprobación formal previa a la puesta en producción.	Cumple



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Fecha	Tipo de Comité	Aspectos verificados	Evidencia de evaluación y validación	Resultado
30/7/2025	Ordinario	Seguimiento de liberaciones, estadísticas y órdenes activas.	Se documentó revisión del estado e impacto de los cambios implementados.	Cumple
10/9/2025	Ordinario	Análisis de impacto, programación y aprobación de liberaciones.	Se evidenció participación de responsables técnicos y funcionales en la validación.	Cumple
24/9/2025	Ordinario	Presentación de órdenes de cambio y validación de liberaciones.	Se verificó evaluación de riesgos e impacto previo a la implementación.	Cumple
2/10/2025	Extraordinario	Presentación y aprobación de la orden CHG08719-25.	Se evidenció justificación del cambio y aprobación de la ventana de mantenimiento.	Cumple
8/10/2025	Ordinario	Seguimiento a liberaciones y aprobación de cambios programados.	Se documento evaluación técnica y validación de nuevas liberaciones.	Cumple
22/10/2025	Ordinario	Revisión de órdenes de cambio, seguimiento y aprobación.	Se evidenció continuidad del control sobre cambios en ejecución.	Cumple
24/10/2025	Extraordinario	Presentación de la orden CHG08745-25 y autorización de liberación.	Se verificó la validación previa de un cambio soportado con guiones de prueba.	Cumple
5/11/2025	Ordinario	Análisis de impacto, programación y aprobación de liberaciones.	Se evidenció revisión por parte del Comité y participación de responsables funcionales.	Cumple
19/11/2025	Ordinario	Seguimiento de órdenes de cambio y liberaciones programadas.	Se verificó continuidad del proceso de evaluación y aprobación.	Cumple
25/11/2025	Extraordinario	Presentación de las órdenes CHG08712-25, CHG08734-25 y CHG08759-25.	Se evidenció aprobación colegiada para la ejecución de cambios.	Cumple
3/12/2025	Ordinario	Relación de asistentes, análisis de impacto, programación y votación de liberaciones.	Se incorporó control de asistencia y permanencia mediante Microsoft Teams, fortaleciendo la trazabilidad del Comité.	Cumple
17/12/2025	Ordinario	Seguimiento a cambios, análisis de impacto y validación de liberaciones.	Se evidenció continuidad del proceso de gobierno de cambios y participación de responsables funcionales.	Cumple
30/12/2025	Extraordinario	Presentación y aprobación de pasos a producción de cambios de cierre de vigencia.	Se verificó la aprobación formal de cambios antes de finalizar la vigencia auditada.	Cumple

Tabla. Resumen actas Cambio y Liberaciones

Asimismo, las actas revisadas reflejaron una práctica consistente durante toda la vigencia auditada, en la cual las órdenes de cambio son presentadas periódicamente ante el Comité para su evaluación, incluyendo la participación

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

de los responsables funcionales, líderes técnicos, gestores de cambios, oficiales de seguridad y continuidad, así como representantes de las áreas usuarias cuando el cambio impacta procesos misionales. Este esquema fortalece los principios de segregación de funciones, gestión del riesgo y toma de decisiones colegiada promovidos por la Política de Gobierno Digital.

En conclusión, como resultado de la revisión documental, se verificaron 20 actas del Comité de Cambios de TI correspondientes a la vigencia 2025, de las cuales 11 corresponden a comités ordinarios y 9 a comités extraordinarios. En la totalidad de las actas revisadas se evidenció la verificación del quórum, la presentación de las órdenes de cambio, el análisis de impacto o seguimiento de las liberaciones, así como la programación, votación y aprobación de los cambios previo a su implementación. De igual manera, en el 100 % de los casos se constató la participación de los responsables técnicos y funcionales involucrados en cada cambio, lo que demuestra la aplicación consistente del proceso de evaluación y autorización establecido en el procedimiento GOTI-PR-02_V4, evidenciando un alto nivel de cumplimiento en los controles de gobierno, trazabilidad y validación de los cambios implementados durante la vigencia auditada.

6.4.4. Registro de Incidentes Posterior a la liberación.

En relación con el registro de incidentes posteriores a las liberaciones, durante las entrevistas realizadas con la Gerencia de Tecnología se informó que, de acuerdo con la categorización establecida en el proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), no se presentaron incidentes clasificados específicamente como derivados de una liberación durante el período evaluado. No obstante, la dependencia precisó que, en aquellos casos en los que se identifican inconsistencias o anomalías posteriores a la implementación de un cambio, estas son gestionadas y registradas como solicitudes de soporte asociadas al sistema de información o aplicativo afectado, conforme a los procedimientos operativos definidos para la Mesa de Servicios. En consecuencia, no se evidenciaron registros con una categorización específica de "incidente posterior a la liberación", los cuales puedan afectar la continuidad o disponibilidad de los recursos tecnológicos y de la información.

6.5. EVALUAR LA GESTIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

6.5.1. Inventario de sistemas de información institucionales.

La revisión del archivo catalogo aplicaciones.xlsx permitió verificar la existencia de un inventario institucional de sistemas de información estructurado bajo el modelo de Elementos de Configuración (Configuration Items – CI), administrado desde la plataforma de Mesa de Servicios. El catálogo contiene 35 sistemas de información institucionales, cada uno identificado mediante su nombre, clasificación, familia tecnológica, responsable funcional o técnico, fecha del último cambio y estado como elemento de configuración.

Se evidenció que el inventario incorpora aplicaciones misionales y de apoyo tales como Catastro en Línea (CEL), CRM, Avalúos Comerciales, Cabida y Linderos, entre otros, asignando para cada una un responsable específico



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

encargado de su administración, aspecto que facilita la trazabilidad de incidentes, requerimientos, cambios y actividades de mantenimiento.

Desde la perspectiva del procedimiento GOTI-PR-03_V3, el inventario constituye el insumo principal para la gestión del soporte y mantenimiento de los sistemas de información, ya que permite identificar sobre qué aplicaciones se ejecutan actividades correctivas, evolutivas y preventivas, así como mantener el control sobre los activos tecnológicos que soportan los procesos institucionales.

Igualmente, el hecho de que la totalidad de los registros se encuentren identificados como Elementos de Configuración (CI) refleja la articulación entre la gestión de configuración, la Mesa de Servicios y la Gestión de Cambios, permitiendo relacionar cada solicitud, incidente o cambio con el sistema afectado y garantizando la trazabilidad del ciclo de vida de los servicios de TI.

En términos de la Política de Gobierno Digital, el catálogo evidenció cumplimiento principalmente de los principios de Arquitectura, al mantener identificado el portafolio de aplicaciones institucionales; Gobierno basado en datos, mediante la administración estructurada de los activos de software; Articulación, al integrar la información del catálogo con los procesos ITSM; y Valor Público, al facilitar la continuidad operativa de los servicios digitales que soportan los procesos misionales y administrativos.

Criterio de evaluación	Verificación efectuada	Resultado
Existencia de un inventario institucional de aplicaciones	Se evidenció un catálogo institucional que relaciona los sistemas de información administrados por la Gerencia de Tecnología.	Cumple
Identificación individual de cada sistema	El inventario registro el nombre de cada aplicación institucional.	Cumple
Responsable del sistema	Cada aplicación tiene asociado un responsable (Contacto), permitiendo identificar la administración funcional o técnica del activo.	Cumple
Clasificación del activo	Todos los registros se encuentran clasificados como "Catálogo de Sistemas de Información" dentro de la familia "Software Interno".	Cumple
Registro de actualizaciones	El catálogo incorporo la fecha del último cambio para cada sistema, evidenciando control sobre la actualización del inventario.	Cumple
Identificación como elemento de configuración (CI)	La totalidad de los registros están marcados como Elementos de Configuración (CI), permitiendo su integración con los procesos ITSM.	Cumple
Integración con Mesa de Servicios	Los registros se encuentran asociados al cliente "Mesa Servicios TI", facilitando su utilización en incidentes, requerimientos y cambios.	Cumple

Tabla: Análisis Inventario Sistemas de Información



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

6.5.2. Cronogramas y soportes de mantenimiento preventivo y correctivo

Durante la revisión del soporte `planificacionOrdenesDeCambio2025.xlsx` se evidenció que la UAECD utilizó los Órdenes de Cambio (CHG) como mecanismo formal para la planificación, programación, seguimiento y control de las actividades de mantenimiento ejecutadas sobre los sistemas de información institucionales durante la vigencia 2025. Si bien el archivo no corresponde a un cronograma elaborado en herramientas tradicionales de gestión de proyectos, la información contenida permite reconstruir la planificación operativa del mantenimiento mediante variables equivalentes a un cronograma de trabajo, tales como el resumen de la actividad, el profesional asignado, el área solicitante, la fecha de inicio de la planificación y la fecha de finalización de la planificación, tal como fue aclarado por la Gerencia de Tecnología en el documento explicativo suministrado para la auditoría.

El análisis permitió verificar la programación de 233 órdenes de cambio distribuidas a lo largo de toda la vigencia 2025, evidenciando que las actividades de mantenimiento no fueron ejecutadas de manera reactiva o aislada, sino que obedecieron a una programación continua durante los doce meses del año. Esta distribución demuestra la existencia de una planeación permanente para la atención de necesidades de mantenimiento de los sistemas de información, garantizando la continuidad de la operación tecnológica.

Cada orden de cambio incorporó información suficiente para ejercer control sobre la ejecución de las actividades, incluyendo el identificador único del cambio (CHG), la descripción detallada de la intervención, el responsable de su ejecución, la dependencia solicitante, el tipo de cambio, la prioridad asignada, el estado del trámite y las fechas programadas para su ejecución. Estos elementos permitieron realizar seguimiento al ciclo completo de cada actividad de mantenimiento, desde su planificación hasta su cierre, facilitando la trazabilidad documental exigida por el procedimiento GOTI-PR-03_V3 y su articulación con el procedimiento GOTI-PR-02_V4 Gestión de Cambios y Liberaciones.

Asimismo, la programación evidenció que las actividades de mantenimiento abarcaron diversos componentes del ecosistema tecnológico institucional, incluyendo intervenciones sobre aplicaciones misionales, SICAPITAL, sistemas de nómina, plataformas PMA, bases de datos Oracle, infraestructura tecnológica, capa media, servidores, componentes de seguridad informática, servicios corporativos y demás plataformas que soportan la operación de la UAECD. Esta cobertura demuestra que la planificación del mantenimiento contempla tanto componentes funcionales como elementos de infraestructura, favoreciendo una administración integral de los servicios de TI.

Otro aspecto relevante identificado corresponde a la asignación formal de responsables para cada actividad programada. Cada orden de cambio registro el profesional encargado de ejecutar la intervención, lo que permitió establecer responsabilidades individuales, efectuar seguimiento al cumplimiento de las actividades y fortalecer los mecanismos de control interno sobre la ejecución del mantenimiento.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Desde el punto de vista del seguimiento, el registro incorpora además el estado de cada orden de cambio, permitiendo identificar aquellas actividades que culminaron satisfactoriamente, las que fueron canceladas o rechazadas, información que facilita el monitoreo permanente del avance de la programación y constituye un mecanismo de control para evaluar la ejecución del plan de mantenimiento durante la vigencia.

En cuanto a su alineación con el procedimiento GOTI-PR-03_V3, las evidencias revisadas permitieron establecer que la programación suministrada cumple el propósito del procedimiento al garantizar que las actividades de soporte y mantenimiento sobre los sistemas de información sean previamente planificadas, asignadas a responsables, ejecutadas bajo control y documentadas mediante registros que permiten verificar su trazabilidad. A su vez, la articulación con el procedimiento GOTI-PR-02_V4 evidencio que las actividades de mantenimiento susceptibles de generar impacto sobre la operación institucional son gestionadas a través del proceso formal de Gestión de Cambios, fortaleciendo los controles de evaluación, autorización y seguimiento antes de su implementación.

Desde la perspectiva de la Política de Gobierno Digital, las evidencias presentaron una adecuada alineación con el habilitador de Arquitectura, al planificar de manera controlada las intervenciones sobre los componentes que conforman la arquitectura tecnológica institucional; con Prospectiva Tecnológica, mediante la programación anticipada de actividades orientadas a preservar la disponibilidad y evolución de los sistemas de información; con Articulación, al integrar la planificación del mantenimiento con la Gestión de Cambios, la Mesa de Servicios y el Catálogo de Aplicaciones; y con Valor Público, al contribuir a mantener la continuidad, estabilidad y confiabilidad de los servicios digitales que soportan los procesos misionales y administrativos de la UAEC.

Criterio de evaluación	Verificación efectuada	Resultado
Planeación de actividades de mantenimiento	Se evidenció una programación de las actividades mediante fechas de inicio y fin de planificación para las órdenes de cambio.	Cumple
Definición de actividades	Cada orden registro el resumen de la actividad que describe el mantenimiento o intervención a ejecutar.	Cumple
Asignación de responsables	Las actividades contaron con un asignatario responsable de su ejecución.	Cumple
Identificación del área solicitante	Se identificó la dependencia que origina cada mantenimiento o cambio.	Cumple
Programación temporal	Se registraron fechas de inicio y fin de planificación que permiten controlar la ejecución de las actividades.	Cumple
Seguimiento del estado de ejecución	Se evidenciaron estados como Cerrado, Cancelado y Rechazado, permitiendo verificar el avance de cada actividad.	Cumple
Trazabilidad de mantenimientos	Cada actividad se encuentra asociada a una Orden de Cambio única (CHG), permitiendo su seguimiento durante todo el ciclo de vida.	Cumple

Tabla: Análisis Planeación Sistemas de Información

En términos generales, la evidencia revisada demostró que la entidad dispone de un mecanismo estructurado de planificación y seguimiento del mantenimiento de los sistemas de información, basado en órdenes de cambio



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

programadas y controladas durante toda la vigencia, lo cual constituye una buena práctica de gestión de servicios de TI al garantizar la trazabilidad, asignación de responsabilidades, control de la ejecución y articulación con los procesos institucionales de soporte, mantenimiento y gestión de cambios.

6.5.3. Registros de soporte funcional, disponibilidad y continuidad de sistemas de información.

Con el propósito de verificar el cumplimiento del criterio relacionado con los registros de soporte funcional, disponibilidad y continuidad de los sistemas de información, se revisaron los informes mensuales del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) correspondientes a la totalidad de la vigencia 2025, los cuales constituyen evidencia del monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica, la disponibilidad de los servicios, el comportamiento de los sistemas de información y la gestión de incidentes de seguridad informática. Los informes evidenciaron una actividad continua de seguimiento operacional, permitiendo identificar oportunamente eventos que pudieran afectar la disponibilidad, integridad y continuidad de los servicios tecnológicos institucionales.

Desde el punto de vista cuantitativo, durante la vigencia auditada se evidenció la generación de 12 informes mensuales, cubriendo de manera continua el período comprendido entre enero y diciembre de 2025, lo que demuestra la existencia de un esquema permanente de monitoreo sobre los activos tecnológicos administrados por la entidad. Cada informe incorpora indicadores relacionados con disponibilidad de plataformas, incidentes correlacionados, eventos de seguridad, cambios ejecutados, ataques bloqueados, conexiones VPN, comportamiento de la infraestructura y recomendaciones técnicas para la mejora continua del servicio.

Respecto a la disponibilidad de los sistemas, los informes mostraron que, durante la mayor parte de la vigencia, la disponibilidad general de la infraestructura tecnológica se mantuvo en niveles superiores al 98 %, alcanzando incluso valores cercanos al 100% en varios meses. De igual forma, la disponibilidad de los componentes de seguridad permaneció en el 100%, mientras que la infraestructura de servidores y redes presentó porcentajes superiores al 97% en la mayoría de los periodos evaluados, evidenciando un adecuado nivel de continuidad operativa de los servicios tecnológicos institucionales.

La revisión permitió establecer igualmente que los informes documentan la gestión permanente de eventos de seguridad y disponibilidad mediante la correlación automática realizada por la plataforma FortiSIEM, registrando mensualmente cientos de miles de eventos e incidentes tecnológicos que son analizados por el Centro de Operaciones de Seguridad. Esta capacidad de monitoreo permanente fortalece los mecanismos institucionales para la detección temprana de incidentes, el seguimiento a la infraestructura tecnológica y la adopción de acciones preventivas y correctivas cuando se identifican desviaciones que puedan comprometer la continuidad de los servicios.

Otro aspecto relevante corresponde a que los informes no se limitan a presentar estadísticas de monitoreo, sino que incorporan indicadores asociados con cambios realizados, ataques IPS bloqueados, eventos AntiProxy, conexiones VPN, incidentes por categoría, comportamiento de la infraestructura y recomendaciones técnicas derivadas del análisis efectuado por el SOC. Esta información establece un mecanismo de seguimiento que permite



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

a la Gerencia de Tecnología evaluar el comportamiento operacional de los sistemas de información y orientar la toma de decisiones encaminadas a preservar la disponibilidad y continuidad de los servicios institucionales.

En cuanto al soporte funcional, si bien los informes revisados evidenciaron el comportamiento operacional de la infraestructura tecnológica y el monitoreo de los servicios institucionales, estos se complementan con los registros provenientes de la Mesa de Servicios, la Gestión de Cambios y Liberaciones y las Órdenes de Cambio, previamente analizadas durante la auditoría, conformando de manera integrada el ciclo de atención, mantenimiento y soporte definido institucionalmente para los sistemas de información.

La evidencia revisada presento correspondencia con lo establecido en el procedimiento GOTI-PR-03_V3, el cual dispone que el soporte y mantenimiento de los sistemas de información debe garantizar la ejecución controlada de actividades de mantenimiento, seguimiento a la operación, gestión de incidentes, control de cambios y aseguramiento de la correcta puesta en producción de las soluciones tecnológicas, articulándose además con la Mesa de Servicios, la Gestión de Infraestructura Tecnológica y la Gestión de Cambios y Liberaciones.

Desde la perspectiva de la Política de Gobierno Digital, las evidencias aportadas mostraron alineación con los habilitadores de Arquitectura, al mantener monitoreo permanente sobre los componentes tecnológicos que soportan la operación institucional; Seguridad y Privacidad de la Información, mediante el seguimiento continuo de eventos de ciberseguridad e incidentes; Prospectiva Tecnológica, al identificar riesgos operacionales y comportamientos anómalos que permiten implementar acciones preventivas; y Valor Público, al contribuir a garantizar la disponibilidad, continuidad y confiabilidad de los servicios digitales ofrecidos por la UAECD.

En términos generales, la evidencia suministrada permite concluir que la entidad cumple de manera satisfactoria con el criterio relacionado con los registros de soporte funcional, disponibilidad y continuidad de los sistemas de información, al disponer de un esquema permanente de monitoreo operacional respaldado por informes mensuales del SOC que documentaron el comportamiento de la infraestructura tecnológica, la disponibilidad de los servicios, la gestión de incidentes y los eventos de seguridad durante toda la vigencia auditada. Asimismo, dichos registros constituyen un insumo relevante para la toma de decisiones, el seguimiento de la operación tecnológica y el fortalecimiento de la continuidad de los servicios institucionales, en concordancia con los lineamientos establecidos en el procedimiento GOTI-PR-03_V3, la Política de Gobierno Digital y las buenas prácticas de gestión de servicios de TI.

Como resultado del monitoreo efectuado durante el cierre de la vigencia 2025, se observó una disponibilidad general del 98 %, con niveles del 100 % en los dispositivos de seguridad y de red, mientras que los servidores alcanzaron una disponibilidad del 96 %, comportamiento que refleja una adecuada continuidad de la infraestructura tecnológica, aunque persisten oportunidades para fortalecer la disponibilidad de algunos servidores que presentaron indisponibilidades durante el periodo evaluado.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

En materia de ciberseguridad, el Centro de Operaciones de Seguridad registró 7.685 eventos de seguridad, de los cuales 1.510 fueron clasificados con severidad alta (20 %) y 6.175 con severidad media (80 %). Este comportamiento refleja que la mayor parte de los eventos corresponde a actividades rutinarias de monitoreo; sin embargo, el volumen de eventos críticos mantiene la necesidad de un seguimiento permanente por parte del SOC y del equipo de infraestructura.

Durante el periodo también fueron correlacionados 6.903 incidentes mediante el SIEM, permitiendo identificar oportunamente comportamientos anómalos sobre la infraestructura tecnológica, así como 7.549 cambios de configuración efectuados en los dispositivos de seguridad, lo que demuestra una gestión activa de administración de la plataforma Fortinet y evidenció la importancia de mantener controles de gestión de cambios y trazabilidad sobre las modificaciones realizadas.

Respecto a las amenazas externas, el sistema registró 19.581 ataques IPS bloqueados, lo que confirma el funcionamiento de los controles de seguridad perimetral. No obstante, el informe identifica seis (6) eventos de ataques IPS permitidos, entre ellos la firma `React.Server.Components.react-flight.Remote.Code.Execution`, para la cual el proveedor recomendó fortalecer las reglas de prevención de intrusiones con el fin de evitar que este tipo de tráfico sea aceptado por la infraestructura de seguridad.

Asimismo, se identificaron 7.450 eventos asociados al uso de aplicaciones Proxy y VPN, siendo Proxy.HTTP la aplicación con mayor recurrencia, seguida de Avira Phantom VPN y Opera VPN, situación que evidenció intentos de evasión de los controles de navegación institucionales y resalta la importancia de mantener actualizadas las políticas de filtrado web y los mecanismos de inspección del tráfico de red.

Otro aspecto relevante corresponde a los eventos relacionados con accesos remotos. Durante el periodo se registraron 990 conexiones VPN SSL provenientes del exterior, de las cuales 957 correspondieron a intentos fallidos y únicamente 33 fueron exitosas, comportamiento que evidenció la efectividad de los mecanismos de autenticación implementados, aunque también demuestra un volumen importante de intentos de acceso que deben continuar siendo monitoreados por el SOC.

Finalmente, dentro de los eventos de mayor criticidad se identificó la desactivación de autenticación multifactor (MFA) para un usuario de Office 365, así como un evento de autenticación concurrente desde diferentes países sobre una misma cuenta VPN. Aunque ambos eventos fueron reportados oportunamente por el Centro de Operaciones de Seguridad, constituyen situaciones que requieren validación administrativa para garantizar que correspondieron a actividades autorizadas y no representen un riesgo de compromiso de credenciales institucionales.

Aspecto evaluado	Resultado	Análisis
Disponibilidad general	98%	Adecuada continuidad operacional durante el cierre de la vigencia.
Disponibilidad dispositivos de seguridad	100%	Sin afectaciones relevantes.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Aspecto evaluado	Resultado	Análisis
Disponibilidad dispositivos de red	100%	Infraestructura de comunicaciones estable.
Disponibilidad servidores	96%	Se evidenciaron indisponibilidades en algunos servidores que requieren seguimiento.
Eventos de seguridad	7.685	Predominio de eventos de severidad media, con monitoreo permanente.
Eventos de severidad alta	1.51	Requieren análisis y seguimiento continuo.
Incidentes correlacionados SIEM	6.903	Evidencio la operación permanente del servicio SOC.
Cambios de configuración	7.549	Reflejan una gestión activa sobre la infraestructura de seguridad.
Ataques IPS bloqueados	19.581	Los controles perimetrales mitigaron un alto volumen de intentos de ataque.
Ataques IPS permitidos	6	Requieren fortalecimiento de firmas y reglas de prevención de intrusiones.
Eventos AntiProxy	7.45	Persisten intentos de evasión de controles de navegación institucionales.
Conexiones VPN SSL	990	33 exitosas y 957 fallidas; se evidencio monitoreo efectivo de accesos remotos.
Evento MFA Office 365	1 evento	Debe verificarse la autorización y justificación de la desactivación del segundo factor.
Autenticaciones VPN desde diferentes países	1 evento	Debe validarse el uso legítimo de las credenciales y descartar compromiso de la cuenta.

Tabla: Resumen seguimiento infraestructura tecnológica – Cierre Vigencia 2025.

6.6. ANALIZAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PROCESO.

Como parte de los procedimientos de auditoría se evaluó la estructura del talento humano asignado al proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), comprendiendo la Mesa de Servicios de primer nivel, la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica y la Subgerencia de Ingeniería de Software, con el fin de verificar la suficiencia del recurso humano, la asignación de roles y las acciones adelantadas por la Gerencia de Tecnología para fortalecer la capacidad operativa.

La Gerencia de Tecnología suministró el comparativo del talento humano correspondiente a las vigencias 2025 y 2026, la relación de personal de planta y contratistas, la evaluación de suficiencia del recurso humano y las evidencias de las gestiones adelantadas para el fortalecimiento de la planta de personal. Así mismo, para la Mesa de Servicios de TI se informó que las actividades de atención de primer nivel son desarrolladas mediante personal tercerizado, indicando que el recurso actualmente asignado resulta suficiente para atender los requerimientos propios de este nivel de soporte.

CARGO	CÓDIGO	GRADO	DESCRIPCION
SUBGERENTE	90	3	Subgerente de Infraestructura tecnológica
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	10	Administrador de bases de datos
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	10	Administrador de capa media
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	10	Administrador de capa media

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

CARGO	CÓDIGO	GRADO	DESCRIPCION
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	10	Administrador de servidores
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	9	Administrador de redes
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	9	Administrador de seguridad informática
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	7	Administrador de servidores
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	4	Apoyo Contractual - Administrador SharePoint
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	4	Administrador de bases de datos
TECNICO OPERATIVO	314	5	Administrador capa de operaciones
TECNICO OPERATIVO	314	5	Administrador capa de operaciones
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	10	Auxiliar administrativo

Tabla: Cargos Planta Gerencia de la tecnología.

De acuerdo con la información suministrada sobre los cargos de planta adscritos a la Gerencia de Tecnología, se evidenció que durante la vigencia 2025 la dependencia contaba con una (1) vacante, mientras que para la vigencia 2026 el número de vacantes ascendió a tres (3), lo que refleja un incremento en los cargos pendientes de provisión.

CAPA	CANTIDAD
BASE DE DATOS	3
DOCUMENTACION	1
MEDIA - ARCGIS	2
MEDIA - WEBLOCIG	1
REDES Y COMUNICACIONES	1
SEGURIDAD INFORMÁTICA	2
SERVIDORES	3
TOTAL	13

Tabla: Cargos Contratistas Gerencia de la tecnología.

De acuerdo con la información suministrada sobre los cargos de contratistas adscritos a la Gerencia de Tecnología, se evidenció que durante las vigencias 2025 y 2026 la dependencia contó con trece (13) cargos contratistas, de los cuales once (11) se encontraban ocupados en ambas vigencias, manteniéndose sin variación la capacidad de contratación del proceso.

En relación a la composición del talento humano asignado a la Mesa de Servicios y al soporte de primer nivel para las vigencias 2025 y 2026 presento una reducción en el número de colaboradores disponibles para la operación.

En cuanto al personal de planta, durante 2025 el equipo estaba conformado por cuatro (4) cargos ocupados: Gestor de Mesa de Servicio, dos (2) Gestores de Configuración de la Mesa de Servicios y un Asegurador de Calidad del Servicio. Para la vigencia 2026 permanecen únicamente tres (3) cargos ocupados, evidenciándose una vacante



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

correspondiente al cargo de Asegurador de Calidad del Servicio, producto del retiro de su titular en octubre de 2025, sin que se evidencie su provisión durante la vigencia auditada.

Respecto al personal tercerizado, en 2025 se identificaron ocho (8) colaboradores que desarrollaban funciones asociadas a la coordinación del soporte de primer nivel, gestión de accesos, operación de la mesa, soporte tecnológico y alistamiento y entrega de equipos. Para 2026 el equipo se reduce a siete (7) colaboradores, debido a que ya no se encontraron los cargos relacionados con el alistamiento y entrega de equipos, funciones que en la vigencia anterior eran desarrolladas por dos colaboradores.

Adicionalmente, se observó una redistribución de funciones en algunos cargos, como el Tecnólogo Nivel 1 asignado a impresión, digitalización y ploteo, así como la continuidad de los cargos operativos de soporte tecnológico, gestión de accesos y operación de la Mesa de Servicios.

En conclusión, el talento humano asignado a la Mesa de Servicios y a los Analistas de Primer Nivel presentó una disminución del 29 % entre las vigencias 2025 y 2026, al pasar de catorce (14) a diez (10) colaboradores. Esta variación reflejó una reducción en la capacidad operativa del proceso, aspecto que resulta pertinente considerar al analizar el comportamiento del volumen de solicitudes, los tiempos de atención y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Respecto de la Subgerencia de Infraestructura Tecnológica, el estudio de cargas laborales de la Entidad establece una planta requerida de 25 servidores, cifra que coincide con la estructura definida para dicha dependencia dentro del documento de cargas laborales. De igual forma, se evidenció que la dependencia cuenta con personal de planta para el desempeño de funciones estratégicas y especializadas, complementado con contratistas para la administración de componentes tecnológicos específicos, como bases de datos, servidores, almacenamiento y redes, lo que evidenció un esquema de operación mixto entre personal de planta y contratación de apoyo.

En relación con la Subgerencia de Ingeniería de Software, el estudio de cargas laborales determinó un requerimiento de 28 cargos de planta, orientados al mantenimiento, soporte y desarrollo de los sistemas de información institucionales. Durante la auditoría, la Gerencia de Tecnología informó que se encuentra adelantando el proceso de selección de hojas de vida para solicitar la incorporación del personal correspondiente a los cargos vacantes, como parte de las acciones encaminadas a fortalecer la capacidad operativa de la dependencia.

Adicionalmente, se evidenció la expedición de la Resolución No. 0143 del 9 de marzo de 2026, mediante la cual se modificó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, incorporando ajustes en la distribución funcional del talento humano adscrito a la Gerencia de Tecnología, lo que constituye una acción orientada al fortalecimiento de la estructura organizacional del proceso y a la alineación de las funciones con las necesidades operativas identificadas.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

En términos generales, se observó que la Gerencia de Tecnología ha realizado gestiones orientadas a evaluar la suficiencia del talento humano y promover el fortalecimiento de la planta de personal, soportadas en el estudio de cargas laborales y en las acciones administrativas adelantadas durante la vigencia 2026, sin embargo se recomienda fortalecer los mecanismos de evaluación y seguimiento de la carga laboral del proceso mediante el análisis periódico de indicadores asociados a la Mesa de Servicios, tales como volumen de solicitudes, tiempos de atención, cumplimiento de los ANS, distribución de cargas y capacidad operativa, con el propósito de soportar la toma de decisiones basada en evidencia, identificar oportunidades de mejora y optimizar la prestación de los servicios de Tecnologías de la Información.

HALLAZGOS

De acuerdo a las falencias encontradas , al alcance definido para la actual auditoria y conforme al objetivo : *Gestionar eficientemente los requerimientos de los usuarios que deben estar enmarcados en el catálogo de servicios de TI, alineados con las soluciones generadas desde la Planeación Estratégica TI, apoyando su uso y apropiación con el fin de dinamizar la transformación digital de la UAECD, generando valor en lo público para el cumplimiento de los objetivos institucionales*, se establecieron los siguientes hallazgos:

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
	Hallazgo N°1 Incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para la atención de solicitudes de Mesa de Servicios (NC) En desarrollo de la Auditoría al Proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), se evaluó el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos para la atención de los requerimientos gestionados a través de la Mesa de Servicios. Como resultado del análisis de la muestra de 88 tickets seleccionados, los cuales representan el 10% del total de las solicitudes radicadas, se evidenció que los 88 Tickets evaluados fueron atendidos por fuera de los tiempos de respuesta establecidos, sin que en todos los casos se encontrara documentada una justificación que soportara el incumplimiento de los plazos definidos. Esta situación incumple los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), los cuales si bien no se encuentran documentados y formalizados en el Sistema de Gestión de la Entidad, los ANS están integrados y parametrizados dentro del sistema institucional de mesa de servicio, definiendo tiempos de respuesta; Así mismo, dicho sistema se articula con lo señalado en el Procedimiento Gestión de Mesa de Servicios – GOTI-PR-04 Versión 1, cuyo propósito es garantizar la atención oportuna de incidentes y requerimientos conforme al catálogo de servicios y los tiempos definidos, incumpliendo las condiciones especiales de operación contenidas en el numeral 4.1, relacionadas con el seguimiento diario al cumplimiento de los ANS, la verificación de la documentación y la	X		Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) UAEC Procedimiento Gestión de Mesa de Servicios – GOTI-PR-04 Versión 1 Ley 87 de 1993	Gerencia de Tecnología	Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) UAEC Procedimiento Gestión de Mesa de Servicios – GOTI-PR-04 Versión 1 Muestra de Ticket – Mesa de Servicio Papeles de Trabajo

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAEC-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02
V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
	efectividad de las soluciones, así como el análisis bimensual de solicitudes recurrentes para identificar problemas y oportunidades de mejora; asimismo, se evidenciaron desviaciones frente a las actividades 12, 17, 27, 29 y 31 del procedimiento, las cuales establecen que la atención de incidentes y requerimientos debe ejecutarse dentro de los tiempos parametrizados en los ANS, documentando integralmente las actuaciones realizadas y verificando la efectividad de la solución; sin que el proceso soportará el cumplimiento de dichos lineamientos. La situación observada también es contraria a los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad previstos en los artículos 2 y 4 de la Ley 87 de 1993. Lo anterior puede estar asociado a una capacidad operativa limitada, una gestión predominantemente reactiva de las incidencias y debilidades en el seguimiento y control de los requerimientos, generando incumplimientos en los tiempos institucionales de atención, afectando la oportunidad del soporte prestado a los procesos institucionales, incrementando el riesgo de retrasos en la solución de incidencias, limitando la evaluación objetiva del desempeño de la Mesa de Servicios lo que puede impactar la satisfacción de los usuarios.					
2	Hallazgo N° 2 – Ausencia de formalización documental de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) (OM) En desarrollo de la Auditoría al Proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), se verificó la gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) asociados a la Mesa de Servicios, evidenciándose que, si bien los tiempos de atención y respuesta se encuentran parametrizados en la plataforma utilizada para la gestión de requerimientos, no se dispone de un documento institucional mediante el cual dichos ANS se encuentren formalmente definidos, aprobados, adoptados y divulgados, estableciendo los criterios para su aplicación, seguimiento y actualización. Esta situación representa una oportunidad de fortalecimiento frente a lo establecido en el Procedimiento Mesa de Servicios – GOTI-PR-04 Versión 1, así como a los principios de documentación, control y mejora continua previstos en la Ley 87 de 1993, el Decreto 1499 de 2017 (MIPG) y la Política de Gobierno Digital, los cuales promueven la formalización de los instrumentos que soportan la prestación y gobernanza de los servicios de Tecnologías de la Información. La ausencia de un mecanismo formal para documentar y aprobar los ANS limita la demostración de su adopción institucional, dificulta su consulta, divulgación y actualización por parte de los responsables del proceso y los usuarios, incrementa el riesgo de inconsistencias entre la parametrización de la plataforma y los lineamientos operativos establecidos, y limita la trazabilidad y el fortalecimiento de la gobernanza de los servicios de Tecnologías de la Información		X	Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) UAECD Procedimiento Gestión de Mesa de Servicios – GOTI-PR-04 Versión 1 Ley 87 de 1993	Gerencia de Tecnología	Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) UAECD Procedimiento Gestión de Mesa de Servicios – GOTI-PR-04 Versión 1 Muestra de Ticket – Mesa de Servicio Papeles de Trabajo

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02
V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
	Recomendación Formalizar los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) mediante un documento institucional que consolide los tiempos de atención, criterios de priorización, responsables, mecanismos de seguimiento, indicadores, excepciones y procedimientos de actualización, asegurando su aprobación, divulgación y revisión periódica. Así mismo, se recomienda mantener la correspondencia entre la parametrización de la plataforma de Mesa de Servicios y el documento oficial de los ANS, con el fin de fortalecer la trazabilidad, la estandarización y la gobernanza de los servicios de Tecnologías de la Información.					
3	Hallazgo N° 3 – Debilidades en la administración documental de los diagramas de infraestructura tecnológica y arquitectura de TI (OM) En desarrollo de la Auditoría al Proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información (TI), se revisó la documentación técnica asociada a la infraestructura tecnológica institucional, evidenciándose que los diagramas de arquitectura e infraestructura no incorporan de manera uniforme controles de versionamiento, fechas de actualización, responsables de mantenimiento, historial de cambios ni mecanismos de trazabilidad documental. Si bien la Entidad dispone de documentación técnica para la administración de su infraestructura, la ausencia de estos elementos representa una oportunidad de fortalecimiento frente a lo establecido en el Procedimiento Gestión de la Infraestructura Tecnológica – GOTI-PR-01 Versión 4, los artículos 2 y 4 de la Ley 87 de 1993, el Decreto 1078 de 2015 y la Política de Gobierno Digital, los cuales promueven la adecuada administración, confiabilidad, integridad, oportunidad y trazabilidad de la información que soporta la gestión y el gobierno de las Tecnologías de la Información. Lo anterior puede estar asociado a debilidades en los mecanismos de administración y control documental de la infraestructura tecnológica, particularmente en la definición de criterios estandarizados para el versionamiento, actualización, aprobación y trazabilidad de los diagramas técnicos, así como en la asignación de responsabilidades para su revisión y mantenimiento periódico, generando limitaciones para verificar la evolución histórica de la arquitectura tecnológica, realizar análisis de impacto ante cambios tecnológicos, fortalecer la gestión del conocimiento y la toma de decisiones, mantener la trazabilidad de las modificaciones efectuadas y disponer de información técnica confiable para las actividades de soporte, auditoría, continuidad del negocio y fortalecimiento de la gobernanza de TI.		X	GOTI-PR-01_V4 Procedimiento Gestion de la Infraestructura Tecnológica Política de Gobierno Digital Ley 87 de 1993 Decreto 1078 de 2015	Gerencia de Tecnología Subgerencia de Infraestructura Tecnológica.	Diagramas de Red GOTI-PR-01_V4 Procedimiento Gestion de la Infraestructura Tecnológica Papeles de Trabajo



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
	Recomendación Fortalecer la administración documental de los diagramas de infraestructura tecnológica mediante la implementación de controles estandarizados que incorporen versionamiento, fechas de actualización, responsables de mantenimiento, historial de cambios y mecanismos de trazabilidad documental. Así mismo, establecer revisiones periódicas que permitan asegurar que la documentación técnica permanezca alineada con la evolución de la infraestructura tecnológica.					

7. FORTALEZAS

Durante la ejecución de la presente auditoría, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes fortalezas en el proceso de Gestion de Operaciones de TI de la UAECD:

1. **Estructura organizacional formalmente definida para la Gestión de Operaciones de TI**, con roles y responsabilidades diferenciadas entre las áreas que conforman la Gerencia de Tecnología.
2. **Proceso debidamente documentado** mediante procedimientos, instructivos, Catálogo de Servicios de TI y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que regulan la operación de los servicios tecnológicos.
3. **Sistema de indicadores de gestión estructurado y alineado con los objetivos del proceso**, permitiendo el seguimiento a la disponibilidad, oportunidad, efectividad y satisfacción de los usuarios.
4. **Implementación de mecanismos de gestión de riesgos**, con seguimiento mediante indicadores clave y ausencia de materialización de los riesgos evaluados durante la vigencia.
5. **Administración de la infraestructura tecnológica soportada en herramientas de monitoreo**, inventario de activos y gestión de configuración (CMDB).
6. **Existencia de mecanismos de seguimiento a la planeación estratégica de TI (PETI)**, informes periódicos de gestión e indicadores que apoyan la toma de decisiones.

8. DEBILIDADES

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Durante el desarrollo de la auditoría, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes debilidades que afectan el cumplimiento de los objetivos del proceso de Gestión de Operaciones TI:

1. **Incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)** en una parte importante de los tickets evaluados durante la revisión detallada de la muestra.
2. **Ausencia de evidencia documental suficiente sobre el monitoreo diario y el seguimiento formal al cumplimiento de los ANS** previsto en el procedimiento de Mesa de Servicios.
3. **Necesidad de fortalecer la gestión de los tiempos de atención**, incluyendo actividades de asignación, reasignación y retroalimentación con los usuarios para favorecer el cumplimiento de los niveles de servicio.
4. **Oportunidades de mejora en relación a la documentación uniforme de las evidencias asociadas a la gestión de cambios y liberaciones.**
5. **Debilidad en la evaluación y análisis de la carga laboral** del proceso de Gestión de Operaciones de Tecnologías de la Información.
6. **Debilidad en la sensibilización sobre el uso adecuado de la Mesa de Servicios** por parte de los usuarios finales.
7. **Ausencia de formalización documental de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).**

9. CONCLUSIONES

La auditoría permitió evidenciar que la Gerencia de Tecnología dispone de un proceso de Gestión de Operaciones de TI con un adecuado nivel de madurez en sus componentes de planeación, organización y control, soportado en una estructura organizacional definida, procedimientos documentados, un Catálogo de Servicios de TI, Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), indicadores de gestión y mecanismos de seguimiento que se encuentran alineados con los objetivos institucionales y con la Política de Gobierno Digital.

De manera general, se observó que los procesos de Mesa de Servicios, Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión de Cambios y Liberaciones y Soporte y Mantenimiento de Sistemas de Información cuentan con procedimientos estandarizados y evidencias que permiten reconstruir la trazabilidad de las actividades ejecutadas, favoreciendo el control de la operación tecnológica y la continuidad de los servicios. Asimismo, los indicadores institucionales presentaron resultados superiores a las metas establecidas y los riesgos del proceso no evidenciaron materialización durante la vigencia evaluada.

No obstante, la auditoría identificó oportunidades de mejora relacionadas principalmente con el fortalecimiento de la gestión de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), la generación de evidencias de seguimiento a su cumplimiento, la optimización de los tiempos de atención de la Mesa de Servicios y el fortalecimiento de la gestión documental de algunos procedimientos. Igualmente, se observaron acciones encaminadas al fortalecimiento del

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

talento humano; sin embargo, resulta conveniente continuar evaluando la suficiencia de la capacidad operativa y su articulación con la demanda de servicios tecnológicos.

Finalmente, dado que esta constituye la primera auditoría integral al proceso de Gestión de Operaciones de TI, los resultados obtenidos permiten establecer una línea base sobre el estado general del proceso e identificar los componentes que presentan mayor nivel de exposición o relevancia. Esta información servirá como insumo para priorizar futuras auditorías con un enfoque específico sobre procedimientos particulares, permitiendo profundizar en la evaluación de la efectividad de los controles y contribuir al fortalecimiento continuo de la gestión tecnológica de la Entidad.

9. RECOMENDACIONES

Como resultado de la presente auditoría, la Oficina de Control Interno recomienda a la Gerencia de Tecnología adelantar las siguientes acciones orientadas a fortalecer el Sistema de Control Interno asociado al proceso de Gestión de Operaciones TI:

1. **Fortalecer los mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**, mediante reportes periódicos que permitan identificar oportunamente desviaciones y adoptar acciones correctivas.
2. **Integrar el análisis de la carga laboral con la información generada por la Mesa de Servicios** para soportar objetivamente la evaluación de la capacidad operativa del proceso.
3. **Fortalecer la documentación y conservación de las evidencias que respaldan la ejecución de incidentes**, requerimientos, cambios y liberaciones.
4. **Reforzar las actividades de sensibilización dirigidas a los usuarios sobre el adecuado uso de la Mesa de Servicios y el registro correcto de las solicitudes.**
5. **Mantener el seguimiento periódico a los indicadores de gestión y a los riesgos del proceso** como mecanismo para la mejora continua.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin generar valor para la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se conmina a la realización de los ajustes, correcciones o mejora a que haya lugar, y a incluirlas en el aplicativo del Sistema de Gestión vigente y gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control. Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tiene fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

LUZ ANGELA FONSECA RUIZ
Jefe Oficina de Control Interno

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02
V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Elaboró: Rafael Ignacio Diaz Lugo - Contratista Profesional Especializado OCI

Revisó: Luz Angela Fonseca Ruiz - Jefe Oficina de Control Interno - OCI