



**MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DEL DERECHO**

**EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN AL
CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO
DE SOPORTE DE USUARIOS
INTERNOS (MESA DE AYUDA)**

INFORME FINAL

**Oficina de
Control
Interno**

08/09/2022

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

1. **Objetivo de la auditoría:**

Evaluación y verificación al cumplimiento del procedimiento de soporte de usuarios internos (mesa de ayuda).

2. **Alcance de la auditoría:**

Evaluar y verificar el nivel de cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento de soporte de usuarios internos del Ministerio de Justicia y del Derecho y examinar aquellos aspectos que presentan algún grado de insatisfacción con el servicio, en el periodo del 1° de agosto de 2021 hasta 31 de julio de 2022.

3. **Criterios de auditoría o parámetros normativos:**

Para el desarrollo de la presente auditoría se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
- Ley de protección de datos
- Manual de Gobierno de Digital – MINTIC
- Procedimiento de soporte a usuarios del Ministerio de Justicia y del Derecho.

4. **Metodología:**

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno se basó en un levantamiento de información por medio de un cuestionario de trece (13) preguntas. La apertura de la auditoría se realizó el 17 de agosto de 2022 con el Director de Tecnología y Gestión de la Información en Justicia, y los profesionales encargados de atender la auditoría y el equipo auditor; en dicha reunión se informó el objetivo, alcance y fechas de las actividades principales para el desarrollo de la auditoría; a su vez, se realizó la socialización del cuestionario.

Por otra parte, comprende métodos de evaluación tales como la constatación de la información, muestreo aleatorio sobre las evidencias documentales entregadas, a partir de la cual se demuestran las conclusiones, hallazgos y/o recomendaciones de la gestión sobre el cumplimiento de los criterios de la auditoría.

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

5. Desarrollo de la Auditoría:

Esta auditoría comprende la verificación y evaluación al cumplimiento del P-TI-01 procedimiento soporte de usuarios, versión 6, con fecha de aprobación del 30 de junio de 2020, cuyo objetivo es: “Gestionar, Controlar, Atender y Solucionar los Requerimientos e Incidentes que presenten por parte de los Servidores Públicos del Ministerio de Justicia y del Derecho como resultado del uso de las herramientas tecnológicas dispuestas para el desarrollo de sus funciones”, enmarcado dentro del proceso de Gestión de las Tecnologías y Sistemas de Información.

Tercerización del servicio de mesa de ayuda

La contratación del servicio de mesa de ayuda se llevó a cabo través de los Acuerdos Marco de Precios a través de la tienda virtual del Estado Colombiano. A continuación, se presentan los datos relacionados con las órdenes de compra correspondientes al Ministerio de Justicia y del Derecho:

Contratista: Selcomp Ingeniera S.A.S.

| No orden compra | Objeto | Fecha inicio | Fecha final | Valor (\$) |
|--|---|--------------|-----------------|------------------|
| 60802 | Contratar el servicio de Mesa de Ayuda para el Ministerio de Justicia y del Derecho a partir del 7 de diciembre de 2020 hasta el 6 de diciembre de 2021 | 4/12/2020 | 6/12/21 | \$329.136.291,06 |
| Presupuesto | | | | |
| Descripción | | meses | Precio | Total |
| Agente de mesa de servicio nivel 1 | | 12 meses | \$11.980.920,30 | \$143.771.043,60 |
| Coordinador de mesa de servicios de TI | | 12 meses | \$9.824.907,40 | \$117.898.880,80 |
| Repuestos | | 1 unidad | \$14.915.184,14 | \$14.915.184,14 |
| | | | IVA | \$52.551.172,52 |
| | | | TOTAL | \$329.136.291,06 |

| No orden compra | Objeto | Fecha inicio | Fecha final | Valor (\$) |
|-----------------|---|--------------|-------------|------------------|
| 83872 | Contratar el servicio de Mesa de Ayuda para el Ministerio de Justicia y del Derecho a partir del 28 de diciembre de 2021 hasta el 27 de julio de 2022 | 29/12/2021 | 30/11/2022 | \$294.530.370,42 |

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

| Presupuesto | | | |
|--|----------|-----------------|-------------------------|
| Descripción | meses | Precio | Total |
| Agente de mesa de servicio nivel 1 | 7 meses | \$11.480.054,20 | \$80.360.380,80 |
| Agente de mesa de servicio nivel 1 | 4 meses | \$11.480.054,20 | \$45.025.852,42 |
| Coordinador de mesa de servicios de TI | 7 meses | \$10.192.845,60 | \$71.349.919,20 |
| Coordinador de mesa de servicios de TI | 4 meses | \$10.192.845,60 | \$40.771.382,40 |
| Repuestos | 1 unidad | \$9.102.618 | \$9.102.618 |
| | | IVA | \$47.025.852,42 |
| | | TOTAL | \$294.530.370,42 |

Propósito, equipo y medios utilizados en la mesa de ayuda

La mesa de ayuda tiene como propósito prestar los servicios a los usuarios internos de la entidad a través de una herramienta tecnológica en virtud de la cual se canalizan y resuelven las necesidades al uso de los recursos y servicios de las plataformas tecnológicas de la entidad.

Con las órdenes de compra 60802 y 83872 se operó con un equipo de trabajo compuesto por:

- 1 coordinador de mesa de servicio
- 3 analistas de mesa de servicio

El servicio puede ser solicitado por medios tales como correo electrónico, chat, teléfono y verbal, aunque debe registrarse en la herramienta para proceder con la prestación del servicio, tal como lo menciona la actividad 1 del procedimiento

Atención de los casos recibidos en la mesa de ayuda:

| Periodo | No casos atendidos | Cumplimiento ANS ¹ | Indicador cumplimiento | Pago autorizado |
|--------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|-----------------|
| Del 1 al 31 de agosto 2021 | 1080 (774 mesa servicio, 268 especialista II nivel MJD y 38 otras especialidades) | 1016 | 97,5% | \$27.102.351,73 |
| Del 1 al 30 de septiembre 2021 | 1026 (755 mesa servicio, 268 especialista II nivel MJD y 41 otras especialidades) | 972 | 98,68% | \$27.989.148,94 |
| Del 1 al 31 de octubre 2021 | 1077 (1047 mesa servicio, 30 especialista II nivel MJD) | 1047 | 97,71% | \$26.548.677,83 |

¹ ANS: Acuerdos de nivel de servicio

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

| Periodo | No casos atendidos | Cumplimiento ANS ¹ | Indicador cumplimiento | Pago autorizado |
|-------------------------------|--|-------------------------------|------------------------|------------------|
| Del 1 al 30 de noviembre 2021 | 1068 (1010 mesa servicio, 58 especialista II nivel MJD) | 1010 | 96,73% | \$25.948.934,96 |
| Del 1 al 31 de diciembre 2021 | 1157 (1135 mesa servicio, 58 especialista II nivel MJD) | 1135 | 99,27% | \$21.073.352, 05 |
| Del 1 al 31 de enero 2022 | 1574 (1166 mesa servicio, 366 especialista II nivel MJD y 42 otras especialidades) | 1166 | 76% | \$25.790.751 |
| Del 1 al 31 de febrero 2022 | 1502 (1068 mesa servicio, 375 especialista II nivel MJD y 59 otras especialidades) | 1409 | 98% | \$26.906.925,67 |
| Del 1 al 31 de marzo 2022 | 1169 (762 mesa servicio, 322 especialista II nivel MJD y 80 otras especialidades) | 1042 | 82% | \$25.790.751 |
| Del 1 al 30 de abril 2022 | 786 (749 especialista nivel I y II MJD y 37 otras especialidades) | 722 | 76% | \$26.047.721,47 |
| Del 1 al 31 de mayo 2022 | 1017 (749 especialista nivel I y II MJD y 37 otras especialidades) | 993 | 94% | \$26.644.158,02 |
| Del 1 al 30 de junio 2022 | 984 (911 especialista nivel I y II MJD y 73 otras especialidades) | 890 | 98% | \$26.284.745,66 |
| Del 1 al 31 de julio 2022 | 999 (928 especialista nivel I y II MJD y 71 otras especialidades) | 908 | 98% | \$27.770.105,31 |

Los casos gestionados corresponden a la totalidad de casos recibidos (los casos atendidos son los gestionados por el proveedor, especialistas de II nivel del Ministerio y otros casos son atendidos por otros grupos de especialistas, tales como: infojusticia, transporte, mantenimiento locativo)

Histórico de casos gestionados por el proveedor:

| Periodo | Requerimientos | Incidentes | Total |
|-----------------|----------------|------------|-------|
| Agosto 2021 | 575 | 199 | 774 |
| Septiembre 2021 | 560 | 195 | 755 |
| Octubre 2021 | 568 | 245 | 813 |
| Noviembre 2021 | 500 | 243 | 743 |
| Diciembre 2021 | 334 | 184 | 518 |
| Enero 2022 | 1106 | 468 | 1166 |
| Febrero 2022 | 485 | 1017 | 1502 |
| Marzo 2022 | 364 | 805 | 1169 |
| Abril 2022 | 255 | 494 | 749 |
| Mayo 2022 | 377 | 640 | 1017 |
| Junio 2022 | 341 | 570 | 911 |
| Julio 2022 | 319 | 609 | 928 |
| Promedio | 482 | 474 | 920 |

Fuente: Informes de ejecución de Selcomp Ingeniería S.A.S con corte de agosto del 2021 hasta julio de 2022.

De acuerdo con la tabla de los casos históricos gestionados y revisando las oportunidades de mejora presentadas en los informes de ejecución por parte de Selcomp, se recomienda revisar entre el supervisor y el proveedor la posibilidad de que el usuario -en la solicitud a la mesa de servicio- no sea el responsable de definir si es un incidente o un requerimiento, ya que genera reprocesos en la gestión de los casos.

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

En cambio, le permite a la mesa de servicio evaluar con el usuario una atención para verificar qué tipo de solicitud se requiere y, de esta manera, determinar las acciones correspondientes, según el nivel de atención.

Es de preocuparse que solo haciendo la revisión del procedimiento de la mesa de ayuda se encuentren un promedio 920 casos gestionados entre agosto 2021 y julio de 2022, y que el promedio durante este tiempo se haya sostenido en el tiempo. Lo cual es un indicador al cual se podría concluir:

- Los sistemas de información de la entidad no son estables.
- Los procesos de atención de la mesa de ayuda no concluyen para cerrar casos o minimizar el volumen de incidentes en la entidad.
- La herramienta de gestión de la mesa de ayuda debería permitir clasificar cuando es un evento, incidente y de esos incidentes tener una clasificación, que permita la categorización y priorización sobre los usuarios que atiende.
- No se evidencia dentro del reporte de ANS el tratamiento que se les da a los mismos
- La herramienta debería permitir clasificar cuando es un incidente por un sistema de información, comunicación, infraestructura, seguridad digital, y sobre este último cuando por fuga de información, phishing, malware o un ataque a los servicios de la entidad
- Podrían existir fallas en la plataforma de la entidad
- No hay una correcta comunicación entre la Dirección de Tecnología y la Coordinación de mesa de servicio, para resolver los problemas
- Las plataformas no fueron bien analizadas para resolver las necesidades de la entidad
- El software de la mesa de ayuda no está resolviendo las expectativas de la entidad
- Podría concluir que el personal de la mesa de ayuda no es idóneo, y se aclara que no es por falta de competencias; pero existe un promedio de 920 casos durante 12 meses, a los cuales se debe evaluar y analizar las causas que están conllevando a mantener un promedio tan alto.
- Se evidencia un alto riesgo para la entidad, porque se desconoce cuanta fuga o extracción de la entidad se haya presentado durante estos meses.

Histórico de casos sin solución

| Corte | No casos sin solución | Acción mejora |
|--------------------------------|-----------------------|---|
| Febrero 2020 – agosto 2021 | 146 | Remitir correo a los especialistas con copia al ingeniero Daniel, para que fueran documentados y solucionados |
| Febrero 2020 – septiembre 2021 | 135 | se sugiere validar con el responsable dicha área y buscar soluciones para gestionar el cierre de estos |

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

| | | |
|-------------------------------|-----|---|
| Febrero 2020 – octubre 2021 | 70 | se sugiere validar con el responsable dicha área y buscar soluciones para gestionar el cierre de estos |
| Febrero 2020 – noviembre 2021 | 114 | se sugiere validar con el responsable dicha área y buscar soluciones para gestionar el cierre de estos |
| Febrero 2020 – diciembre 2021 | 275 | se sugiere validar con el responsable dicha área y buscar soluciones para gestionar el cierre de estos |
| Febrero 2020 – enero 2022 | 226 | se sugiere validar con el responsable dicha área y buscar soluciones para gestionar el cierre de estos |
| Febrero 2020 – febrero 2022 | 136 | se sugiere validar con el responsable dicha área y buscar soluciones para gestionar el cierre de estos |
| Febrero 2020 – marzo 2022 | 184 | se sugiere validar con el responsable dicha área y buscar soluciones para gestionar el cierre de estos |
| Febrero 2020 – abril 2022 | 182 | se sugiere validar con el responsable dicha área y buscar soluciones para gestionar el cierre de estos |
| Febrero 2020 – mayo 2022 | 83 | Reducción del 54% de los casos pendientes. |
| Febrero 2020 – junio 2022 | 94 | Los casos pendientes corresponden a falta de información o acciones por parte del usuario, aprobación por funcionarios del área de tecnología y trámite de garantías u acciones en otras áreas. |
| Febrero 2020 – julio 2022 | 82 | Los casos pendientes corresponden a corresponden a falta de información o acciones por parte del usuario y trámite de garantías u acciones en otras áreas. |

Fuente: Informes de ejecución de Selcomp Ingeniería S.A.S con corte agosto 2021 hasta julio de 2022.

En los informes del proveedor corte agosto a diciembre 2021, en cuyo caso presentan el histórico valorando los casos sin solución desde febrero de 2020 hasta diciembre de 2021, encontrando un promedio de 148 casos, de los cuales la mayor parte pertenecen al aplicativo EPX -hoy SGDEA-(suspendidos) y pendientes por cerrar por parte del Ingeniero Francisco Gómez. Con respecto a la misma medida sobre la medición de los casos pendientes por solucionar en la vigencia 2022 (enero a julio) se mantiene el rezago y continúan casos sin resolver desde febrero de 2020, sin que se tome una corrección y/o acción correctiva para eliminar la causa raíz que genera esta estadística.

El proceso de Gestión de las Tecnologías y de la Información con la aplicación del procedimiento de soporte de usuarios (mesa de servicio) y la gestión del proceso de gestión del conocimiento, por lo menos revisando la atención de los casos sin atender, también nos permite concluir que no hay una gestión de conocimiento del mismo y aprendizaje, ya que no es fácil gestionar o construir un plan de mejora de alto impacto para la entidad que permita que estos casos sean resueltos en su totalidad.

De acuerdo con lo anterior, se debe revisar las causas que obedecen a la incapacidad de atender los casos sin resolver. Se recomienda evaluar el origen que conlleva a la ineficiencia en la oportunidad de atención de los casos y las razones que obedecen a la generación de estas situaciones que pueden dar oportunidad a mejora en la resolución de problemas estructurales que invitan reflexionar la integración de los sistemas, el uso

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

de las herramientas, la comunicación hacia los usuarios, la atención y tiempos de respuesta, implementación de cambios, entre otros.

Diagnóstico tickets reiterativos y duplicados

| Categoría | No. de tickets | Porcentaje |
|---|----------------|------------|
| Requerimiento gestión de usuarios | 2.484 | 18,1% |
| Requerimiento SGDEA | 1.443 | 10,5% |
| Incidente SGDEA | 1.222 | 8,9% |
| Requerimiento PC/Escritorio | 918 | 6,7% |
| Incidente Gestión de usuarios | 775 | 5,7% |
| Requerimiento Portales WEB | 642 | 4,7% |
| Requerimiento Correo Electrónico | 561 | 4,1% |
| Requerimiento Impresora | 503 | 3,7% |
| Incidente PC/Escritorio | 391 | 2,9% |
| Incidente Impresoras | 353 | 2,6% |
| Requerimiento Wifi Invitados | 350 | 2,6% |
| Incidente Correo Electrónico | 282 | 2,1% |
| Requerimiento Wifi Permanente | 247 | 1,8% |
| Gestión de Accesos | 201 | 1,5% |
| Requerimiento VPN | 192 | 1,4% |
| Requerimiento Carpetas compartidas | 189 | 1,4% |
| Incidente Otros | 174 | 1,3% |
| Incidente Microsoft Office | 143 | 1,0% |
| Requerimiento Microsoft Office | 143 | 1,0% |
| Requerimiento Teléfono/Extensión | 110 | 0,8% |
| Requerimiento Navegación | 110 | 0,8% |
| Incidente Carpetas compartidas | 105 | 0,8% |
| Requerimiento Otras aplicaciones externas | 103 | 0,8% |
| Requerimiento Otras aplicaciones internas | 100 | 0,7% |
| Incidente SICFR2 | 98 | 0,7% |
| Incidente Otras aplicaciones internas | 97 | 0,7% |
| Incidente Scanner | 85 | 0,6% |
| Requerimiento PCT | 83 | 0,6% |
| Caída acceso a Internet LAN | 82 | 0,6% |
| Requerimiento SICFR2 | 77 | 0,6% |
| Requerimiento Firma Digital | 76 | 0,6% |
| Incidente Portales Web | 73 | 0,5% |
| Requerimiento Administración de Red | 72 | 0,5% |
| Requerimiento Scanner | 71 | 0,5% |
| Requerimiento Portátil | 67 | 0,5% |
| Incidente PCT | 66 | 0,5% |
| Caída acceso a Internet WIFI | 53 | 0,4% |
| Incidente Teléfono/Extensión | 52 | 0,4% |
| Incidente Sistema Misional | 49 | 0,4% |



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

| Categoría | No. de tickets | Porcentaje |
|---|----------------|------------|
| Incidente Mozilla Firefox | 45 | 0,3% |
| Incidente Acrobat Reader | 44 | 0,3% |
| Incidente Otras aplicaciones externas | 44 | 0,3% |
| Requerimiento SIIF Nación | 43 | 0,3% |
| Incidente Portátil | 40 | 0,3% |
| Incidente SIIF NACIÓN | 40 | 0,3% |
| Requerimiento Mozilla Firefox | 32 | 0,2% |
| Requerimiento Aranda | 30 | 0,2% |
| Requerimientos de Daruma | 29 | 0,2% |
| Requerimiento SIGOB | 27 | 0,2% |
| Incidente Aranda | 27 | 0,2% |
| Habilitar punto de red -VLAN | 27 | 0,2% |
| Incidente Chrome | 26 | 0,2% |
| Requerimiento SIGEP Nómina | 26 | 0,2% |
| Actualización | 25 | 0,2% |
| Bases de datos | 24 | 0,2% |
| Incidente SIGEP Nómina | 20 | 0,1% |
| Gestión de Red | 20 | 0,1% |
| Incidente de Seguridad | 18 | 0,1% |
| Equipo | 18 | 0,1% |
| Incidente Explorer | 15 | 0,1% |
| Modificación Usuario de Red | 15 | 0,1% |
| Correo Electrónico | 14 | 0,1% |
| Requerimiento Audiovisuales | 13 | 0,1% |
| Incidente SICOQ | 13 | 0,1% |
| Requerimiento Sistema Misional | 12 | 0,1% |
| Directorio Activo | 12 | 0,1% |
| Incidente SIGOB | 12 | 0,1% |
| Impresoras | 10 | 0,1% |
| Conectividad | 10 | 0,1% |
| Gestión de Infraestructura | 10 | 0,1% |
| Incidente 7zip | 7 | 0,1% |
| Préstamo | 7 | 0,1% |
| Filtrado de contenido | 6 | 0,0% |
| Incidente Audiovisuales | 6 | 0,0% |
| Requerimiento Fabrica de Software | 6 | 0,0% |
| Requerimiento Explorer | 5 | 0,0% |
| Requerimiento Protector/Fondo de Pantalla | 5 | 0,0% |
| Telefonía | 5 | 0,0% |
| Requerimiento Chrome | 5 | 0,0% |
| Requerimiento Digiturno | 5 | 0,0% |
| Gestión de Aplicaciones y Ofimática | 4 | 0,0% |
| Incidente Digiturno | 4 | 0,0% |
| Incidente Antivirus | 3 | 0,0% |



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

| Categoría | No. de tickets | Porcentaje |
|---------------------------------------|----------------|---------------|
| Requerimiento Antivirus | 3 | 0,0% |
| Requerimiento Aulas Virtuales | 3 | 0,0% |
| Requerimiento Móviles | 3 | 0,0% |
| Traslado equipo | 3 | 0,0% |
| Incidente Aulas Virtuales | 2 | 0,0% |
| Configuración en PC | 2 | 0,0% |
| Bloqueo de Contraseña | 2 | 0,0% |
| Incidente BD SQL | 2 | 0,0% |
| Asignar equipo | 2 | 0,0% |
| Requerimiento 7zip | 2 | 0,0% |
| Interna | 2 | 0,0% |
| Requerimiento Flash Player | 2 | 0,0% |
| Requerimiento CHIP | 2 | 0,0% |
| Portátil | 2 | 0,0% |
| Incidente Flash Player | 2 | 0,0% |
| Incidente Java | 2 | 0,0% |
| Asignación de Permisos | 1 | 0,0% |
| Garantía Equipo | 1 | 0,0% |
| Seguridad | 1 | 0,0% |
| Creación Usuario de Red | 1 | 0,0% |
| Requerimiento SVN Subversión | 1 | 0,0% |
| Incidente CHIP | 1 | 0,0% |
| Indisponibilidad | 1 | 0,0% |
| Cambio de Impresora | 1 | 0,0% |
| Servicios | 1 | 0,0% |
| Certificados digitales | 1 | 0,0% |
| Acceso no autorizado | 1 | 0,0% |
| Reactivación Usuario de Red | 1 | 0,0% |
| Instalación | 1 | 0,0% |
| Redes | 1 | 0,0% |
| Error en aplicativo | 1 | 0,0% |
| Ofimática y Aplicaciones | 1 | 0,0% |
| Infección con código malicioso | 1 | 0,0% |
| Error aplicativo | 1 | 0,0% |
| Seguridad de la Información | 1 | 0,0% |
| Error carga perfil | 1 | 0,0% |
| Instalación y configuración de Token* | 1 | 0,0% |
| Configuración de Bandejas | 1 | 0,0% |
| Backup Correo | 1 | 0,0% |
| Requerimiento Java | 1 | 0,0% |
| Total, general | 13.711 | 100,0% |

Fuente: Estado de los tickets generados por la herramienta del 1/8/21 – 12/8/22

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

Como parte de la información entregada por el proceso se revisa el porcentaje del estado de los tickets generados por la herramienta, con corte desde el 1 de agosto de 2021 al 12 de agosto de 2022, se encuentra que entre las mayores incidencias se tienen: requerimiento portales web (4.7%), requerimiento correo electrónico (4.1%), requerimiento impresora (3.7%), incidente pc/escritorio (2.9%) e incidente impresoras (2.6%) sobre la totalidad de tickets reiterativos y duplicados que generan reprocesos y desgaste administrativos, además de insatisfacción por parte del usuario.

En los informes presentados por el proveedor de servicio no se evidencia que se hayan documentado las acciones correctivas y de mejora, que provocan retrasos y aumento del número de los tickets. De ahí la importancia de analizar los patrones en función de la clasificación y priorización para que sean resueltos de manera eficiente.

La satisfacción del usuario no es un indicador que se pueda sustentar sobre la cantidad de casos que se encuentran cada mes. Dentro de la gestión del conocimiento del proceso, no se evidencia que le apunte a una solución sobre los sistemas de información a los cuales se les presta soporte. Se sugiere que el sistema o la herramienta no está sirviendo a la entidad, porque no permite mejorar la prestación de los servicios al interior de la entidad.

Oportunidades de mejora identificadas por el proveedor:

Con respecto a las oportunidades de mejora, estas han sido reiterativas desde agosto del año 2021 a julio de 2022, las cuales se mencionan a continuación:

Vigencia 2021:

1. Generar campañas para aumentar la calificación de la encuesta de satisfacción.
2. Divulgar sobre el gestor de cambios de contraseñas.
3. Corregir la categorización de los casos solicitados en la herramienta, ya que se dificulta la diferenciación entre incidente y requerimiento, manifestados por los usuarios del servicio.
4. Incentivar el uso de la herramienta Aranda y los canales de atención.
5. Facilitar el contacto con los usuarios a partir de mejorar la descripción de la solución incluyendo o agregando el contacto telefónico con el usuario para atender el caso solicitado.
6. Modificar la ventana emergente sobre la política de contraseña segura cambiando el máximo de caracteres “como mínimo 8 caracteres y máximo 26”, ya que evidenciaron que a partir de 12 caracteres genera error.
7. Se sugiere validar la opción de dejar predeterminado, la URL de la intranet con el protocolo de seguridad (https), ya que varios de los casos reportados a la mesa,

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

indican que tienen falla de internet, pero al validar es porque no se percatan que le falta agregar el protocolo de seguridad.

Vigencia 2022:

8. Se recomienda actualizar el catálogo de servicios y divulgar tips de aclaración de conceptos de ITIL Incidentes y requerimientos, ya que se evidencia que varios de los casos solicitados quedan mal categorizados, debido a que los usuarios no tienen claro cuando su solicitud es un incidente y cuando un requerimiento, adicional manifiestan que no es fácil encontrar una categoría que se adecue al inconveniente que se les está presentando.
9. Creación de plantillas para uso de la Mesa de Servicios con el fin de estandarizar las respuestas enviadas a los usuarios.
10. Se recomienda divulgar comunicado a todas las áreas, con el fin que notifiquen a la Mesa de Servicios los ingresos, actualizaciones y retiros de los funcionarios, con el fin de mantener actualizado el Directorio Activo y poder tener el control requerido en la gestión de usuarios.
11. Se recomienda mejorar el proceso de entrega de repuestos, con el fin que no se requiera la factura inicialmente para poder realizar el proceso de legalización y entrada de estos, sino que por medio de un formato se pueda agilizar la entrega de los repuestas a los usuarios, quienes deben realizar la firma contra entrega.
12. Se recomienda agilizar la puesta en producción del gestor de contraseñas y su divulgación, ya que para este mes continuaron solicitando cambios de contraseñas, con el fin que los usuarios no dependan de la Mesa de Servicios, si no que ellos realicen el cambio por temas de seguridad.
13. Se propone actualizar los procedimientos de la subdirección de Tecnología y Sistemas de Información con el fin de modificar los tiempos para cambios de estado de los casos en estado suspendido, teniendo en cuenta que depende de información o gestión del usuario u otras áreas o también por falta de contacto y si no se actualiza el estado se puede incurrir en vencimiento del ANS, lo cual no es atribuible al responsable del caso y con respecto al estado solucionado, posterior a un tiempo determinado, si no se tiene respuesta del usuario, se puede actualizar el caso en estado solucionado.
14. Se sugiere validar la opción de dejar predeterminado, la URL de la intranet con el protocolo de seguridad (https), ya que varios de los casos reportados a la mesa, indican que tienen falla de internet, pero al validar es porque no se percatan que le falta agregar el protocolo de seguridad

Revisados los informes no se encuentra seguimiento a los compromisos o aceptación de las oportunidades de mejora que fueron reiterativas por más de 4 meses continuos por parte del proveedor, se desconoce la validación por parte del supervisor con

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

respecto a la aceptación o rechazo de las propuestas, el avance y el análisis sobre la causa raíz respectiva acerca de la información que arroja la herramienta y el análisis realizado por la coordinación de la mesa de servicio. En tanto, se incumple con lo descrito en el P-TI-01 Procedimiento soporte a usuarios, versión 6, en su actividad 13, la cual expresa *“en el caso de que los resultados obtenidos no sean satisfactorios se establecerán las acciones de mejora correspondientes”*, se hace necesario vislumbrar de una manera documentada cuáles son las acciones de mejora implementadas y en qué lapso de tiempo se llevaron a cabo, identificando al responsable de hacerlo.

6. Análisis de Riesgo:

Dentro del análisis de la información y las evidencias encontradas, se encuentran los posibles riesgos:

En el informe de ejecución del mes de mayo de 2022 en el capítulo 7 – Oportunidades de mejora, se identificó por parte del proveedor Selcomp Ingeniería S.A.S. que, por error de los analistas de la mesa de servicios en el soporte y gestión, no se realizó el backup de la información del usuario el cual fue entregado el equipo portátil por garantía en falla de la batería y no en el disco duro. La mesa de servicio indica que la acción realizada fue la sensibilización al interior del equipo de la mesa de manera que se asegure mediante la actualización de la documentación y lineamientos por parte del equipo de trabajo. De acuerdo con lo anterior, se evidencia la materialización del riesgo “Pérdida de información contenida en medio electrónico” que hace parte del proceso de Gestión de las Tecnologías y la Información, y en cuyo caso no se desarrolló ningún tratamiento que se evidencie por parte quien tiene a su cargo el seguimiento de los riesgos de gestión para corregir la situación presentada, de manera que se revise y actualice el riesgo nuevamente, tal como lo menciona la Guía de Riesgos del Ministerio de Justicia y de Derecho, ya que no se encuentra identificada esta causa dentro del riesgo en mención.

7. Conclusiones, hallazgos y/ recomendaciones

Luego de abordar la revisión de las observaciones remitidas por la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información mediante memorando No MJD-MEM22-0006869-DTI-10500 del 5 de septiembre de 2022 sobre el informe preliminar de evaluación y verificación al cumplimiento del procedimiento de soporte de usuarios internos (mesa de ayuda) emitido por la Oficina de Control Interno el 31 de agosto, se realizan las siguientes aclaraciones y correcciones al informe: (i) se agrega en la redacción de la metodología del presente informe el muestreo aleatorio para llevar a cabo el análisis que conllevó a la no conformidad presentada; (ii) Se corrige la redacción del hallazgo no. 1 en relación a la atención de la solicitud en los tiempos

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

establecidos. Sin embargo, se mantiene la no conformidad debido a la demora en el cierre del caso según los términos establecidos; (iii) se aclara y corrige las fechas de corte de acuerdo con la periodicidad del alcance de la auditoría; (iv) y por último se ajusta la redacción en el informe sobre la aplicación y alcance del procedimiento de soporte de usuarios, ajustando lo relacionado con la adquisición y gestión de software en la entidad.

De acuerdo con lo anterior, se hacen las correcciones del caso en el informe y se mantienen las recomendaciones iniciales.

Se presentan las siguientes conclusiones, hallazgos y recomendaciones para la mejora de la mesa de servicio en el Ministerio de Justicia y del Derecho:

No conformidades:

Hallazgo No 1. Seguimiento y control de los casos

Se evidencia debilidad en el seguimiento de los casos, debido al inadecuado control y cierre de los casos, ya que no se realizó el cierre oportuno del caso teniendo las alertas que genera la herramienta, tal como se presenta en la gestión del caso No. 16761 con progreso de cumplimiento del 7692%, registrado y atendido el 6/12/2021, y consignada la solución y cierre seis (6) meses después en la herramienta el día 1/6/2022. Al verificar la causa, se indica por parte del profesional que atendió la auditoría que existían dos login para el usuario que atendía el caso. Luego de 6 meses de atendido el caso, se identificó y se escaló con el proveedor del servicio para realizar la corrección y proceder al cierre del mismo sin contar con documentación soporte de la dicha corrección al proveedor.

Hallazgo No. 2. Materialización de riesgo

Se evidencia la materialización del riesgo “Pérdida de información contenida en medio electrónico”, identificado en el informe del mes de mayo de 2022 por parte del proveedor de servicio Selcomp, debido a la pérdida de información del usuario, por cuanto la mesa no realizó el backup correspondiente y no se generó por parte del proceso bajo examen el gestionar el riesgo y el plan de tratamiento, según lo establece la Guía de Riesgos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Recomendaciones:

- Detectar las posibles incidencias antes que ocurran, teniendo en cuenta el análisis de los resultados históricos.

| | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-SE-01-02 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 25/08/2022 |

- Documentar la gestión de los cambios, de manera que queden los soportes y la trazabilidad de los mismos.
- Se recomienda definir estrategias desde la Dirección de Tecnologías y Gestión de la Información para que conlleven a la mejora y oportunidad de la prestación de la mesa de servicio, categorizando, priorizando, evaluando y corrigiendo los procesos al interior, de manera que se optimicen los recursos institucionales y se mejoren en la funcionalidad de los sistemas de información y disminuyan los casos presentados, en cuyo caso se requiere mantener en estado cero (0) los casos sin solución.
- Disponer a los usuarios de información para la solución de problemas y errores frecuentes que puedan ser manejados por los usuarios, que se han identificado en los informes de supervisión en el capítulo 7 de oportunidades de mejora.
- Realizar un análisis de las causas que conllevan a la calificación deficiente de la prestación del servicio para identificar las causas y resolverlas a partir de los datos recopilados para generar ciclos de retroalimentación para llegar a una visión compartida del progreso.
- Determinar acciones de mejora definidas entre el proveedor y el supervisor con respecto a los resultados de la encuesta de satisfacción, ya que no se encuentra ninguna acción documentada y con el seguimiento de los compromisos de manera mensual.
- Realizar seguimiento a las oportunidades de mejora presentadas por el proveedor de servicio de manera mensual, de manera que se pueda evidenciar la gestión realizada.
- Determinar acciones contundentes y controles que eliminen la causa raíz en la atención y cierre sobre los casos sin solucionar.

Con un muy cordial saludo,

Luisa Fernanda Santiago Delvasto
Profesional OCI
Auditor Líder

Diego Orlando Bustos Forero
Jefe Oficina de Control Interno