



**MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DEL DERECHO**

EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN SOBRE
EL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS
TECNOLOGÍAS Y DE LA
INFORMACIÓN

INFORME FINAL

Oficina de
Control
Interno

23-09-2022

 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:

Evaluar y verificar el proceso de gestión de las tecnologías y de la información.

2. Alcance de la auditoría:

En el marco del objetivo definido, se evaluará la gestión y administración de los recursos y servicios tecnológicos, en la vigencia 2021.

Los temas evaluados en auditorías anteriores como Software e infraestructura tecnológica no serán tenidos en cuenta para la presente auditoría.

3. Criterios de auditoría o parámetros normativos:

Para el desarrollo de la presente auditoría se tomaron en cuenta los siguientes criterios: buenas prácticas internacionales ISO 27001, 20000, 31000, Decreto 103 de 2015, y Ley 87 de 1993, marco de interoperabilidad para Gobierno Digital, lineamientos y estándares MinTIC, manual de Gobierno Digital, lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano, y proceso de gestión de la información y las comunicaciones.

4. Metodología:

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno se basó en un levantamiento de información por medio de un cuestionario de diez (10) preguntas. La apertura de la auditoría se realizó el 29 de julio de 2022 con el equipo de Sistemas de Información de la Dirección de Tecnología, apertura que fue encabezada por el auditor líder de la Oficina de Control Interno y el auditor de apoyo; 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, el análisis sobre aquella y la definición de unas conclusiones, de las cuales se derivarán hallazgos y/o recomendaciones a través del presente informe, si a ello hubiere lugar. También se tendrán en cuenta muestras de auditoría para validar una población objeto de análisis, en términos estadísticos.

5. Desarrollo de la Auditoría:

La presente auditoría, determinada en el plan anual de auditoría 2022 del Ministerio de Justicia y del Derecho (en adelante MJD), trata sobre un proceso que se encuentra a cargo de la Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia (en adelante

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

DTGIJ). Antes de dar inicio al análisis del proceso, se realiza una pequeña reseña del proceso de evaluación y verificación realizado a la Dirección de Tecnología así:

5.1. Reseña histórica de seguimiento y evaluación a la Dirección de Tecnología, vigencias 2019 – 2022.

Desde la vigencia 2019, la OCI viene realizando seguimiento y evaluación a los procesos a cargo de la Dirección de Tecnología en todos sus campos, tanto en software (Sw), hardware (Hw) infraestructura de respaldo y seguridad de la información, entre otros, para lo cual se ha fundado particularmente en los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, y en las normas y parámetros de orden internacional y nacional predicables para cada componente de las TIC, contribuyendo al fortalecimiento tecnológico de la institución.

Es por esto que, en el marco de la presente auditoría, teniendo en cuenta que la Dirección de Tecnología representa y lidera procesos importantes de orden estratégico (en cuanto a la gestión de la información), tanto como de apoyo (adquisición, mantenimiento y actualización de equipos e infraestructura, así como de Sw), los cuales se ven reflejados en la cadena de valor, se presenta a continuación una reseña de los hallazgos detectados en los diferentes informes de auditoría que ha emitido la Oficina de Control Interno, desde la vigencia 2019, hasta lo que va corrido en el año 2022.

La tabla que se aporta más adelante contiene los datos provenientes de los informes en los que se han encontrado hallazgos cuya responsabilidad se encuentra a cargo de la Dirección de Tecnología, señalando la vigencia en la que se emitió el informe, el número de hallazgos revelados y su estado en el marco del plan de mejoramiento de la entidad; cuyo estado “Cumplidos” hace referencia a los planes asociados a los hallazgos a los cuales se les han cumplido a cabalidad sus metas dentro del cronograma previsto. Por otra parte, los planes cumplidos pueden ser efectivos cuando quiera que superan las causas que conllevaron a su origen, y de otro lado, los planes en “Término”, que corresponden a aquellos que aún se encuentran en curso bajo un cronograma vigente; En la tabla se señalarán informes que, pese a corresponder a otros procesos, contienen hallazgos de orden tecnológico, considerando la incidencia y articulación de todos los procesos en la organización; veamos entonces el panorama sobre el avance de mejoramiento en función de los datos antes descritos, a saber:

INFORMES	VIGENCIA	NÚMERO DE HALLAZGOS	ESTADO DE LOS HALLAZGOS	
			CUMPLIDOS	EN TÉRMINO
Informe de auditoría contractual	2019	3	0	3



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Seguimiento al Estado de Cosas inconstitucional en el Sistema Penitenciario y Carcelario	2020	1	1	0
HW, SW e infraestructura Tecnológica	2020	3	2	1
Cumplimiento del Programa Nacional de Justicia en Equidad.	2020	1	1	0
Proceso Asociado con Seguridad de información	2020	3	1	2
Gestión de la Información y las Comunicaciones	2021	1	1	0
Procedimiento de Elaboración y Pago de Nómina	2021	1	0	1
Procedimiento de Control de Cambios y desarrollo de SW	2021	2	0	2
Proceso de Adquisición y Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica	2021	1	0	1
Proceso de Seguridad de la Información con Énfasis en la Fase de Implementación	2021	2	0	2
Ajustes que Sufran los SW del Ministerio de Justicia y del Derecho	2022	3	0	3
Adquisición de HW, SW e Infraestructura de Respaldo	2022	3	0	3
Funcionamiento del Sistema de información Interinstitucional de Justicia Transicional desde la perspectiva del MJD	2022	1	0	1
TOTAL		HALLAZGOS	CUMPLIDOS Y EFECTIVOS	EN TÉRMINO
		25	6	19

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

El 76% de los hallazgos se encuentran en término, contra el 24% que fueron cumplidos y efectivos, como se evidencia en la siguiente gráfica.



Como se observó, la OCI ha detectado durante estas vigencias 25 hallazgos, de los cuales 6 han sido cumplidos efectivamente y 19 se encuentran en plan de mejoramiento. Los hallazgos de la vigencia 2022, aún no cuentan oficialmente con un seguimiento al plan de mejoramiento, ya que en el próximo periodo (octubre 2022) se llevará a cabo el proceso de evaluación sobre el avance de dichos planes de mejoramiento por procesos.

Vale la pena afirmar que, pese a los esfuerzos de la DTGIJ aún persisten la gran mayoría de los problemas sin superar (76%) lo cual amerita un plan de choque que estimule la generación de acciones de orden preventivo y/o correctivo que impidan la conservación del estado de cosas inconsistentes o irregulares. Nos afanan los problemas estructurales, tales como:

- 1) La mala práctica de no tener inventarios de Sw al día que permitan identificar en cuáles existe la propiedad de esta cartera ministerial y en cuáles no. Tampoco se identifica si los que están bajo propiedad del MJD cuentan con código o fuente, código objeto y diccionarios de datos, con el fin de que aquellos puedan ser ajustados o actualizados en su momento.
- 2) La mala práctica de celebrar contratos de mantenimiento sobre sistemas de información que no son propiedad de esta cartera ministerial. En este caso, podría

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

existir un posible detrimento patrimonial, si se tiene en cuenta que no es conforme a derecho realizar este tipo de mantenimientos.

- 3) La mala práctica de generar contratos de mantenimiento sobre sistemas de información para promover desarrollos tecnológicos sobre aquellos, a sabiendas de que el mantenimiento solo se reputa de aquellos softwares debidamente implementados. En este caso, el mantenimiento preventivo (definido para impedir la generación de amenazas) o correctivo (para superar problemas detectados), solo es posible contratarlos cuando quiera que el Sw se encuentra puesto en marcha en la entidad. Sobre muchos de los Sw, cuyos desarrollos se encuentran pendientes para ser operativos en la entidad, se les ce
- 4) La mala práctica de promover contratos de adquisición de Sw para que se implementen en un corto plazo, casi siempre menor a un año, cuando en realidad, su implementación conlleva un plazo mucho mayor, por lo cual se deberían solicitar vigencias futuras para garantizar que se implemente adecuadamente la aplicación y sea operativa para el ministerio. En este aspecto, hemos dicho que el principio de anualidad del gasto no debe dar lugar a apresurar la implementación, de tal suerte que los desarrollos tecnológicos que se necesiten por parte de las dependencias requirentes sean satisfechos a cabalidad antes de ponerlo en pruebas y en marcha.
- 5) La mala práctica de no tener en cuenta los requerimientos tecnológicos de las dependencias que necesitan automatizar el proceso. Cuando la DTGIJ promueve soluciones sin contar con la opinión de la dependencia necesitada, podría estar incurriendo, no solamente en una desviación del proceso, sino además en un presunto detrimento patrimonial la promover la adquisición de aplicaciones que son inútiles.
- 6) La estructuración de contratos de fábrica de Sw para hacer mantenimiento a soluciones que supuestamente se encuentran operando en el ministerio. A nuestro juicio, es una mala práctica en la medida en que al proveedor le va a tomar un tiempo considerable entender el funcionamiento y operación de soluciones que han sido diseñadas por otros proveedores. Además, le va a ser difícil adoptar soluciones en el corto plazo que es lo que realmente se necesita para que se mantenga operativo el aplicativo correspondiente.
- 7) La gestión de la información de esta cartera ministerial, en la gran mayoría de casos, no se traduce en datos gerenciales que contribuyan a que el señor ministro de Justicia y del Derecho pueda ofrecerlos a la ciudadanía y al país. En esa medida, los Sw no son, en la práctica, soluciones que ofrezcan datos que permitan a la entidad superar dificultades o, por lo menos, ser conscientes de la realidad de los avances en los diferentes frentes que tiene a su cargo.

Ahora bien, durante el desarrollo de los 13 informes mencionados anteriormente, la OCI ha realizado apoyo y acompañamiento a la Dirección de Tecnología para el desarrollo de las buenas prácticas y sobre todo para el análisis de las causas que han conllevado a las no conformidades; si bien se han tomado medidas, aún carecen de efectividad para rectificar las necesidades tecnológicas que hoy en día enfrenta el MJD, pues insistimos

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

que ocurre frente a la indebida estructuración de contratos asociados a la adquisición de software, conllevando a una inadecuada determinación en los plazos de ejecución; la falta de sondeo por parte de la Dirección de Tecnología, donde se han evidenciado ausencias en la definición de indicadores o métricas de evaluación que permitan su medición de desempeño; en la seguridad de la información (en adelante SI) se han encontrado riesgos mal definidos, no se integra la SI en el ciclo de vida de los proyectos del MJD, el plan de continuidad carece de posibles escenarios asociados a los riesgos potenciales, se van a completar 2 vigencias en las que no se ha realizado pruebas de vulnerabilidades y hacking ético, lo cual deja a la entidad vulnerable en la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información; deficiencias en la funcionalidad de los diferentes sistemas de información con los que cuenta la entidad como: Peoplenet-Sigep (Sw de nómina antiguo), SGDEA, SII (Daruma), SICEQ, SICAAC, SIIJT entre otros; algunos de los inconvenientes que la OCI ha recalcado a la Dirección de Tecnología como la falta de interoperabilidad, reportes gerenciales para la toma de decisiones de los directivos de la institución; inconsistencias con el diligenciamiento de formatos; fortalecimiento al plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica; la falta de publicación de los seguimientos contractuales en SECOP, no se realizan pruebas de respaldo y el documento del procedimiento de respaldo presenta inconsistencias, entre otros tantos problemas que hemos detectado.

Una vez realizada la reseña de seguimiento y evaluación a tecnología, se destaca el nuevo interés de la Sub Dirección y Dirección de Tecnología por superar los problemas TIC que -hasta el momento- presenta el MJD, sin perjuicio de que, la OCI seguirá apoyando y asesorando a la Dirección de Tecnología para el cumplimiento y desarrollo tecnológico de la Institución.

5.2. Análisis del proceso

Durante la presente vigencia, se han llevado a cabo auditorías en las que se han podido abordar Software, Hardware, Infraestructura de respaldo y su proceso de adquisición; el objetivo del proceso de la “Gestión de las Tecnologías y de la Información” es la gestión y la administración de los recursos y servicios, tanto humanos, técnicos y tecnológicos, recordando que en el informe “Ajustes que Sufran los SW del MJD” emitido a comienzos de la presente vigencia, se realizó un sondeo de percepción de los usuarios frente a los diferentes Sistemas de Información, arrojando como resultado valores negativos que son susceptibles de mejora; a su vez, otros hallazgos que han sido detectados en los informes emitidos en la actual vigencia, donde se registra el avance que se ha ido realizando a la gestión y administración de los recursos tecnológicos; sin embargo, se evaluarán y verificarán algunas actividades del proceso, así:

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

5.2.1. Matriz DOFA

De la matriz DOFA, se observa que se establecen fortalezas que no son reales, ya que la OCI ha detectado deficiencias que indican todo lo contrario a una fortaleza.

Las fortalezas que se prevén en la matriz son:

FORTALEZAS EN LA MATRIZ DOFA	OBSERVACIÓN OCI
Los indicadores de satisfacción de los usuarios han estado siempre por encima del 98%.	La OCI recientemente realizó un sondeo de satisfacción y percepción de los usuarios del Ministerio de Justicia y del Derecho (en adelante MJD), en el que el resultado obtenido no arroja una cifra positiva como se declara en las fortalezas de la matriz DOFA, la cual informa que siempre el porcentaje está por encima del 98%; en este caso, la encuesta realizada bajo el marco de la auditoría “Ajustes que sufran los SW del MJD” obtuvo un resultado negativo en cuanto a los Sistemas de Información con los que cuenta la Institución y, en todo caso, porcentajes inferiores a los definidos en la fortaleza en mención.
Buena infraestructura Tecnológica.	La infraestructura, en sus diferentes frentes, presenta acciones de mejora que han sido originadas a raíz de los informes de auditoría; la Dirección de Tecnología viene trabajando con planes de mejoramiento para superar las causas de su origen; como lo es la infraestructura de software, la cual presenta deficiencias en la estructuración de proyectos de desarrollo, inconvenientes con la interoperabilidad de los software de la entidad, big data que contribuya en la toma de decisiones de los directivos del Ministerio; la infraestructura de respaldo no cuenta con pruebas de restauración periódicas que garanticen la seguridad de la información del MJD. La infraestructura presenta acciones de mejora que, si no se detectan como debilidades, estas no van a ser superadas.
Estrategias definidas para los proyectos planeados, implementada con la metodología de gestión de proyectos, donde se definen las etapas con las actividades a realizar.	En las estrategias de los proyectos se han observado falta de seguimiento a las actividades de los proveedores y falta de comunicación; así mismo, varios proyectos con prorrogas para lograr su finalización; se deben validar si las estrategias establecidas son apropiadas para la efectividad de los proyectos.

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

Se deben replantear las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la matriz DOFA, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones que la OCI ha transmitido por medio de los informes de evaluación y verificación, de tal manera que se puedan tomar medidas auténticas para el logro de los objetivos de la Dirección de Tecnología y, por consiguiente, del MJD.

5.2.2. Proyectos Tecnológicos 2021

La Dirección de Tecnología para fortalecer la gestión tecnológica y el mejoramiento del acceso a la justicia, desarrolla una planeación de proyectos para cada vigencia; para este caso, se observa que en la vigencia 2021, se analiza el Plan Anual de Adquisiciones y el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y se detecta que fueron planeados 15 proyectos Tecnológicos para ser ejecutados durante la vigencia 2021.

A continuación, se detallan los proyectos establecidos para el año 2021, identificando si fueron proyectos nuevos, o si estos ya se encontraban en el MJD y necesitan de actualizaciones, si fueron ejecutados o no y su porcentaje de avance, así:

PROYECTO	NUEVO	ACTUALIZACIÓN	NO EJECUTADO	AVANCE
Nuevo sistema de asignación de turnos como herramienta de gestión virtual/presencial, cuyo objetivo mejorar los servicios prestados de cara al ciudadano	X			100%
Contratar un sistema de Digiturno como herramienta de gestión virtual/presencial para el fortalecimiento de las políticas de transparencia y servicio al ciudadano.	X			100%
Adquisición de la licencia de la plataforma KACTUS, para implementación de servicios de nómina, incluyendo actualización y soporte por un año.				75%
Contratar la actualización y desarrollo de nuevos módulos y funcionalidades del sistema de información integral del MJD		X		100%
Contratar la actualización y desarrollo de nuevos módulos y funcionalidades del sistema de información documental del MJD (EPX).		X		95%
Contratar un sistema de CHATBOT como herramienta de gestión virtual para el fortalecimiento de las políticas de transparencia y servicio al ciudadano, en busca del acercamiento del usuario con la información de los portales y sistemas de información del MJD.		X		100%

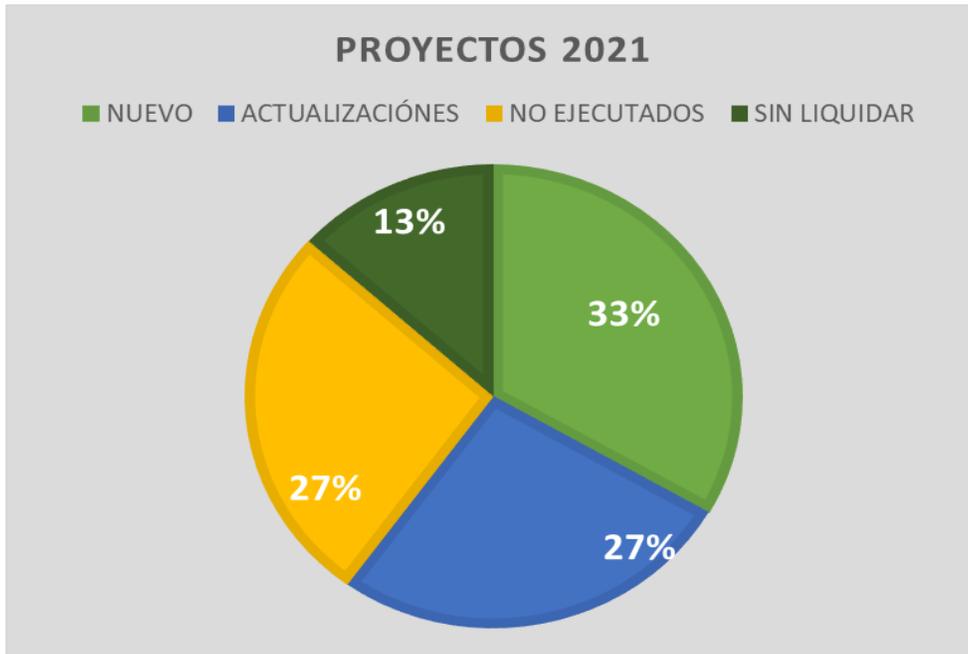
 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Implementación de un Sistema de Sala de Audiencia presencial-virtual para audiencias y/o videoconferencias incluyendo hardware y software para la óptima operación en el MJD.	X			100%
Adquisición de un equipo servidor para soportar el sistema único de información normativa.	X			100%
Contratar servicios de TI que permitan garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información que soporta la infraestructura tecnológica (servicio de nube en plataforma de Microsoft Azure)	X			100%
Adquisición de licenciamiento de productos Microsoft para la actualización y gestión de los servicios del Ministerio de Justicia y del Derecho y su infraestructura tecnológica		X		100%
Contratar los servicios de fábrica de software para la actualización de los portales y sistemas de información del ministerio de justicia y del derecho, así mismo el desarrollo e implementación de nuevos sistemas de información que requiere el ministerio para impulsar la gestión misional y su transformación digital			X	0%
Implementación de un nuevo sistema de modelamiento con analítica de datos (IA - MACHINE LEARNING para la estrategia de investigación, desarrollo e innovación (I+D+I)).B14			X	0%
Realizar el análisis, desarrollo e implementación del nuevo Sistema Único de Información Normativa. Sistema de divulgación normativa, mediante el cual se pretende consolidar y ofrecer en un solo sitio web la completitud de normas de carácter general, que conforman el ordenamiento jurídico colombiano, con certeza jurídica de la información consultada			X	0%
ciberseguridad que genere el fortalecimiento del modelo de seguridad y privacidad de la información del MJD			X	0%

La anterior tabla, analizada y desarrollada por el equipo auditor, permite observar que, dos (2) de los proyectos planeados, aún no se liquidan, “KACTUS” para la implementación de servicios de nómina (por cierto el aplicativo anterior de nómina *peoplenet*, de propiedad de Heinsohn contaba con muchas inconsistencias e irregularidades halladas por la Oficina de Control Interno y transmitidas a la autoridades disciplinarias) y SDGEA (antiguo EPX), que ha presentado retrasos en la estabilidad de sus servicios. Cinco (5) de los proyectos fueron nuevos, cuatro (4) se actualizaron y cuatro (4) no fueron ejecutados por declararse desiertos.

A continuación, se ilustran gráficamente los porcentajes de avance de los proyectos mencionados anteriormente:

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



Se concluye que, para los proyectos nuevos se obtiene un porcentaje del 33%, actualizaciones 27%, no ejecutados 27% y sin liquidar el 13%; donde el porcentaje más alto fueron los nuevos proyectos; sin embargo, al tener en cuenta los no ejecutados y los proyectos sin liquidar, el porcentaje es del 40%, un porcentaje demasiado alto, si se piensa en la afectación que conlleva el no cumplimiento de proyectos importantes para la evolución y estabilización tecnológica del MJD.

5.2.3. Informes mesa de ayuda

Si bien el objetivo del proceso es gestionar y administrar los recursos, que mejor que el proveedor de mesa de servicio nos ayude a detectar las principales carencias o necesidades en la entidad, pues constituyen el frente de la Dirección de Tecnología que tiene contacto directo con los problemas que se presentan a menudo con los usuarios del MJD.

Se aclara que, a su vez, se está llevando a cabo la auditoría específica al servicio de mesa de ayuda, pero debido al marco de la presente auditoría es necesario validar algunas actividades del servicio.

En la planeación y levantamiento de información, se solicitaron los informes de atención de la mesa de ayuda, observando la demanda de incidentes y requerimientos solicitados por los usuarios durante cada periodo de la vigencia 2021; a su turno, de los 12 informes aportados, se seleccionaron 3, correspondientes a los periodos de febrero, agosto y octubre.

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

En este aspecto, se valida que la categoría con mayor demanda de ticket generados por los usuarios es la “Gestión de Usuarios y el Sistema de Información SGDEA o EPX.”; a continuación, se relacionan el número de incidentes y requerimientos para cada categoría por periodo de informe así:

PERIODO DE INFORMES 2021	CATEGORÍA	INCIDENTE	REQUERIMIENTOS
FEBRERO	Gestión de usuarios	72	224
	SGDEA O EPX	61	273
AGOSTO	Gestión de usuarios	56	137
	SGDEA O EPX	42	126
OCTUBRE	Gestión de usuarios	92	187
	SGDEA O EPX	49	132

Una vez observadas las dos categorías con mayor demanda, se evidencia lo siguiente:

Los informes de mesa de ayuda presentados como evidencia son los que corresponden al proveedor; se esperaba que las evidencias fueran informes del supervisor, en el que se pueda ratificar que los indicadores reportados por el proveedor de mesa de servicio son correctos, teniendo como respaldo la validación de la Dirección de Tecnología como responsable de este servicio tercerizado. Esta circunstancia tiene que ser replanteada, puesto que es imprescindible que se realice permanentemente un seguimiento y control a la gestión de los proveedores; no basta con que aquellos presenten un informe; en este sentido, dicho informe tiene que ser analizado por la dependencia responsable, identificando problemáticas, necesidades y puntos que merecen intervención y soluciones de la entidad.

Por otra parte, se observa que, en todos los periodos, la mayor demanda siempre es con la gestión de usuarios y del Sistema de Información SDGEA o EPX, lo cual ratifica los inconvenientes que la OCI ha venido manifestando con los sistemas de información de la entidad.

Se concluye que, al no tener como evidencia un informe del supervisor o Dirección de Tecnología que convalide los informes del proveedor, se percibe una presunta falta de supervisión contractual con los servicios tercerizados. Sabido es por todos que una adecuada supervisión implica un seguimiento a los aspectos técnicos, administrativos, financieros y jurídicos con que cuenta el contrato, lo cual está expresamente consignado en el actual manual de supervisión. Lo anterior, a su vez implica que la Dirección de Tecnología cuente con un plan para mitigar el elevado número de incidentes y requerimientos obtenidos -para cada periodo- por los usuarios.

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

5.2.4. Indicadores

En la planeación de la auditoría se solicitó atender -por medio del cuestionario- la siguiente pregunta “**Adjuntar la medición** de acciones y/o actividades de acuerdo a los *Indicadores estratégicos y operativos definidos; adicional, agregar el seguimiento que se ha venido realizando*”. Solicitada la anterior información, la Dirección de Tecnología adjunta el documento “*Listado de Indicadores de la Dirección de Tecnología*”, donde se observa que se tienen definidos los siguientes indicadores:

- Calidad de cumplimiento de PETI
- Cumplimiento y compromisos a nivel Contractual
- Estrategia de gobierno Digital
- Gobierno de datos
- Seguridad y privacidad de la información

Se valida en el documento allegado como evidencia, si contiene las variables de los indicadores mencionados anteriormente y sus porcentajes de evaluación y cumplimiento, pero no se evidencian. La evidencia ilustra imágenes tomadas del aplicativo del Sistema Información Integral “DARUMA”, en el que se observan un listado de indicadores con una calificación satisfactoria que, al parecer, constituyen un listado de los indicadores, pero no se evidencian las variables de cumplimiento y porcentajes a cumplir para cada indicador, en el cual se pueda analizar el estado de cumplimiento de cada variable y, a su vez, emitir un juicio de evaluación en cuanto al rendimiento de las metas trazadas para cada indicador.

Adicional a este análisis, el auditor por medio de correo electrónico, solicita nuevas evidencias que puedan corroborar lo solicitado, y a su vez, que sean evidencias legibles, ya que las anteriores, son casi imposibles de visualizar (el texto que se encuentra en las imágenes); de igual forma, se alcanza a observar que no tienen las mediciones de los indicadores propuestos. Una vez hecha la solicitud, se reciben nuevos documentos de evidencias, pero al validarlos no se observa que alguno contenga la medición, seguimiento y resultados del avance obtenido, y mucho menos acciones de mejora que hayan surgido fruto de la medición.

Por consiguiente, se estaría incumpliendo presuntamente con la actividad “**Realizar la Medición** de acciones/actividades de acuerdo a los *Indicadores Estratégicos y Operativos Definidos*” del procedimiento auditado “Gestión de las Tecnologías y de la Información”.

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

5.2.5. Oportunidades de mejora identificadas para el proceso de “Gestión de las Tecnologías y de la Información.”

En el marco de la planificación de la presente auditoría se incluyó un cuestionario inmerso en el comunicado de apertura, que fue socializado en la reunión de la apertura; una de las solicitudes de información era la de señalar las oportunidades de mejora que la Dirección de Tecnología ha identificado frente al proceso “*Gestión de la Información y las Comunicaciones*”.

La única evidencia allegada para dicha solicitud, es un documento llamado “*Guía Política de Seguridad de la Información*”; si bien han realizado mejora en cuanto a la política de seguridad de la información, durante el desarrollo del presente informe se han venido mencionando las oportunidades de mejora que la Dirección de Tecnología debe afrontar, señaladas tanto en el capítulo “5. Desarrollo de la Auditoría” como en el “5.1. Reseña Histórica”.

Es muy importante que la Dirección de Tecnología le de valor a las oportunidades de mejora que presentan, y que realice la medición de sus indicadores para identificar las oportunidades de mejora en las que debe trabajar; de lo contrario, no van a superar las debilidades que presentan. Es realmente extraño y preocupante que, de todas las mejoras mencionadas hasta el momento, no se tengan identificadas oportunidades de mejora para los procesos más importantes de la Dirección de Tecnología.

Menos aún resulta aceptable que no se tengan en cuenta las acciones de mejora contenidas en los planes de mejoramiento, si aquello constituye un deber de reporte a la Oficina de Planeación, conforme al procedimiento.

Dado lo anterior, se identifica que la última actividad “*Realizar la Formulación e Implementación de acciones de mejoramiento y actualización de planes según corresponda*” del proceso “*Gestión de la Información y las Comunicaciones*” no se está llevando a cabo en su totalidad, ya que las entradas para la realización de esta actividad son: 1. informes de auditoría interna y externa, de los cuales han formulado los Planes de Mejoramiento por Procesos; 2. Oportunidades de mejora identificadas, está última no cuenta con evidencia que certifique la realización de esta actividad; por lo cual, presuntamente se estaría incumpliendo la última actividad del proceso auditado.

5.2.6. Equipo de personas de la Dirección de Tecnología junto con las Subdirecciones.

La Dirección de Tecnología cuenta con dos Subdirecciones que son: 1. Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información. 2. Subdirección de Gestión de Información en Justicia.

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

A continuación, se observan los colaboradores con los que cuenta la Dirección y las Subdirecciones para el cumplimiento de la planeación y operación tecnológica del MJD, divididas por el tipo de vinculación así:

Tipo de Vinculación	Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Subdirección de Gestión de Información en Justicia
Servidores delibre nombramiento y remoción	2	0	1
Servidores en carrera administrativa	2	9	1
Servidores con nombramiento Provisional	0	2	2
Contratistas de prestación de servicios	10	11	7
TOTAL	14	22	11
	47		

Como se pudo observar, la Dirección cuenta con un equipo de 47 personas para llevar a cabo la operación tecnológica del MJD, 28 contratistas, 4 provisionales, 12 personas de carrera administrativa y 3 por libre nombramiento y remoción.

Se puede aducir que el recurso humano con el que cuenta la Dirección es uno de los más amplios de la entidad y, en ese sentido, es suficiente para el logro de los objetivos y para el fortalecimiento de sus procesos. Lo anterior, aunado a que muchos de los frentes de trabajo que se advierten en dicha dependencia son tercerizados, lo cual aumenta el caudal de gente con la cual se deberían satisfacer a plenitud las necesidades de la entidad en la dimensión TIC.

Como consecuencia de lo anterior, no tiene excusa que tengamos tantas debilidades en materia TIC, como las que se recuerdan en el curso del presente informe, y las que han sido registradas en anteriores informes de auditoría.

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

6. Análisis de Riesgo:

Dentro del análisis de riesgos del proceso de gestión de las tecnologías y de la información, se encontró:

- a. El mapa de riesgos de gestión del proceso entregado tiene vigencia 2020 y no corresponde a la vigencia sobre el alcance en medición, es decir, 2021 y 2022, y no está completamente diligenciado en cuanto a su articulación con los objetivos estratégicos (la evaluación del riesgo (evaluación del diseño del control) y por tanto no se pueden valorar los riesgos después de controles (riesgo residual) y a su vez determinar la opción de manejo del riesgo y su plan de tratamiento del riesgo según el nivel de aceptación del riesgo.
- b. Se recomienda mejorar el análisis del seguimiento a la ejecución del control y del plan de tratamiento del riesgo.
- c. Los 4 riesgos de gestión del proceso: (i) Entrega de reportes o tableros de control de información de forma inconsistente o inoportuna; (ii) Indisponibilidad de un bien o servicio de tecnología; (iii) Pérdida de información contenida en medio electrónico; (iv) Fuga de información confidencial o reservada por inadecuada gestión por parte de los proveedores de TI; no contiene la estructura para la redacción del riesgo (impacto + causa inmediata + causa raíz), establecida en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V5 emitido por el DAFP.
- d. Se recomienda evaluar posibles causas que originan los riesgos, ya que en los 4 riesgos de gestión del proceso se generaliza una única causa para cada riesgo.
- e. En cuanto al riesgo “Pérdida de información contenida en medio electrónico, revisar posibles controles que ya se encuentran ejecutando, tal como lo menciona la política de seguridad de la información, a través de la cual se detecta que realizan “valoración de los riesgos para determinar el nivel de calidad el algoritmo de cifrado requerido”, circunstancia que deberían redactar en términos de lectura para cualquier servidor o ciudadano, por ejemplo: niveles de encriptación de la información reservada.
- f. En cuanto a los riesgos de corrupción del proceso de la vigencia 2022, el proceso de gestión de las tecnologías y de la información, no cuenta con riesgos de corrupción. Aunque las causas del riesgo identificado en el proceso de gestión de la información y las comunicaciones, liderado por la oficina de Comunicaciones y que

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

consiste en el “Uso inadecuado de la información aprovechando el acceso a los repositorios de información a fin de obtener un beneficio propio o beneficiar a un tercero” son propios del proceso de gestión de las tecnologías y de la información. Aún no se han actualizado los riesgos de corrupción de acuerdo con las recomendaciones y observaciones remitidas por la Oficina de Control Interno en el Informe de seguimiento de los riesgos de corrupción, con corte tercer cuatrimestre 2021.

g. El mapa de riesgos de seguridad de la información 2022 publicado en página web, contiene 15 riesgos entre los 435 activos de los 18 procesos del sistema integrado de gestión del Ministerio de Justicia y del Derecho. Este mapa de riesgos se encuentra incompleto, debido a que solo algunos procesos, tales como el proceso de gestión de las tecnologías y de la información, fortalecimiento del principio de seguridad jurídica, Gestión de la Información y las Comunicaciones, Acceso a la Justicia, Gestión contra la criminalidad y la reincidencia, Gestión Administrativa, Gestión de la Relación con los Grupos de Interés, Formulación y Seguimiento de las Políticas Públicas, han definido los controles y la valoración de la ejecución del control. Aún está pendiente la definición por parte de los demás procesos restantes. Sin embargo, el formato no permite mostrar el plan de tratamiento de los riesgos y tampoco el seguimiento por parte de la primera línea de defensa como parte de la administración de los riesgos.

h. Se recomienda que el formato de los riesgos de seguridad de la información contenga la opción de manejo del riesgo y su respectivo plan de tratamiento del riesgo, además de contener el espacio para describir el seguimiento por parte de la primera línea de defensa.

i. Además, el plan de tratamiento de riesgos se encuentra como parte de los indicadores asociados al nivel de implementación del MSPI aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con fecha del 30 de septiembre al 1° de octubre de 2021.

j. Como parte de la encuesta de satisfacción de los servicios de la mesa de ayuda de la vigencia 2021, con el incidente registrado en el caso No 4016 del Grupo de Servicio al Ciudadano respondido por la usuaria Erika Alexandra Leal Villamizar, se aprueba la solución del caso, pero se indica lo siguiente *“se materializó un riesgo de seguridad de la información, y se borraron del portal los contenidos, no empero, el histórico de archivos me informa el web máster, lo tienen en un backup, pero se requiere que el GSC les ayude a recuperar el índice de documentos, es decir se debe hacer un rediseño estructural de las secciones, a través de un nuevo requerimiento”*. Se considera importante sobre este particular que se evalúen los riesgos que actualmente tiene el proceso y los respectivos controles para mitigar los posibles efectos.

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

k. Se recomienda evaluar dentro de sus riesgos la protección de los activos de información, para evitar o reducir la pérdida de la información, y los controles para mantener las buenas prácticas de pantalla y escritorios limpios en los lugares de trabajo, así como la protección del cifrado de la información.

l. Se recomienda realizar monitoreos periódicos al cumplimiento de las dependencias frente al cumplimiento de la seguridad de la información.

m. Tal como lo menciona la política de seguridad de la información, en la gestión de vulnerabilidades “los colaboradores que gestionan información deben generar, ejecutar y monitorear planes de tratamiento de riesgos de seguridad digital para la mitigación de estos”, los cuales no están siendo implementados por la primera línea de defensa.

n. Revisar dentro de la identificación de los riesgos del proceso la suplantación de identidad, tal como lo expresa el PETI y los posibles factores que están en el marco del proceso.

Revisar y actualizar la G-MC-04 Guía de Administración de Riesgos V6 con la colaboración de la Oficina Asesora de Planeación, de manera que contenga la periodicidad de monitoreo, revisión y evaluación de los riesgos de seguridad de la información, para facilitar la actividad a realizar por parte de la primera, segunda y tercera línea de defensa.

7. Conclusiones, hallazgos y/o recomendaciones

7.1. Conclusiones

➤ Se realiza una reseña histórica de los diferentes informes emitidos en torno a los procesos a cargo de la Dirección de Tecnología, desde la vigencia 2019 a 2022, detectando 25 hallazgos de los cuales 19 se encuentran en término y 6 cumplidos efectivos. La cifra de hallazgos vigentes da cuenta de una cantidad importante de eventos por superar sobre los cuales recomendamos un plan de choque estructural para conjurar los problemas que se vienen presentando en diferentes componentes de las TIC en esta cartera ministerial.

➤ Se observan fortalezas en la matriz DOFA que no corresponden a la realidad de la Dirección de Tecnología.

➤ Los contratos celebrados para la adquisición de los sistemas de información KACTUS (nuevo sistema de nómina) y SGDEA, no se han logrado liquidar.

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

- No se cumplieron los proyectos pactados en el PETI y en PAA, debido a que fueron declarados desiertos: 1. fábrica de software para la actualización de los portales y sistemas de información del ministerio de justicia y del derecho, así mismo el desarrollo e implementación de nuevos sistemas de información que requiere el ministerio. 2. Implementación de un nuevo sistema de modelamiento con analítica de datos. 3. nuevo Sistema Único de Información Normativa. Sistema de divulgación normativa, mediante el cual se pretende consolidar y ofrecer en un solo sitio web la completitud de normas de carácter general, que conforman el ordenamiento jurídico colombiano, con certeza jurídica de la información consultada. 4. ciberseguridad que genere el fortalecimiento del modelo de seguridad y privacidad de la información del MJD.
- Frente a los informes de mesa de ayuda, la mayor demanda de ticket generados por los usuarios del MJD son la gestión de usuarios y las del Sistema de Información SDGEA o EPX, lo cual ratifica los inconvenientes que la OCI ha venido manifestando con los sistemas de información de la entidad.
- No se evidencia un informe del supervisor o de la Dirección de Tecnología, que convalide o controle los informes de la gestión de la mesa de servicio.
- La Dirección de Tecnología cuenta con 46 personas para el desarrollo de la operación tecnológica del Ministerio, siendo este, un equipo amplio para el desarrollo de las actividades y mejoramiento de la dependencia, por lo cual los problemas que persisten podrían ser solucionados con el recurso humano existente.
- Se recomienda que las capacitaciones sobre seguridad digital para los nuevos colaboradores tengan una corta periodicidad, de manera que se pueda articular con el Plan Institucional de Capacitación para fortalecer la implementación del Sistema de Seguridad de la Información en la entidad.
- Los riesgos se deben evaluar anualmente de acuerdo con el contexto del proceso identificando los factores que pueden afectar el cumplimiento del proceso.
- Se recomienda que las oportunidades de mejora identificadas por las diferentes fuentes que tiene el proceso y que se han detectado en el marco de la gestión del proceso, sean registradas en el plan de mejoramiento del proceso, de manera que se pueda demostrar la gestión desarrollada.
- Se recomienda revisar las recomendaciones y observaciones para mejorar la estructura para la redacción del riesgo, valoración, plan de tratamiento y análisis del riesgo de gestión y corrupción; así, como revisar y promover acciones de mejora derivadas del informe de seguimiento de los riesgos de corrupción, con corte al tercer cuatrimestre 2021, emitido por la Oficina de Control Interno.

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

- Actualizar la Guía de Administración de Riesgos del MJD, ya que no contiene la periodicidad para el monitoreo, seguimiento y evaluación a los riesgos de seguridad de la información.

7.2. Conclusiones después del proceso de socialización

Una vez abordada la socialización del informe preliminar de auditoría, en virtud de la cual se llevaron a cabo varias reuniones, una primigenia llevada a cabo el día 8 de septiembre de 2022, entre los equipos de la dirección de Tecnología y la oficina de Control Interno, además de reuniones entre la ingeniera Auditora y servidores y colaboradores de la dirección de tecnología, encaminadas a obtener la información necesaria para adoptar decisiones en torno a la confirmación o no de los hallazgos, se llegó a la adopción de las siguientes conclusiones a saber:

1. En torno al hallazgo 1, la ingeniera auditora tuvo acceso a la información aportada por la dirección de Tecnología, sobre la cual edificó un papel de trabajo consistente en la validación de todos y cada uno de los avances asociados a las actividades relacionadas para cada indicador de orden estratégico y operativo a cargo de dicha dependencia, encontrando que en 20 de las tareas asociadas a los indicadores no se aporta evidencia que da cuenta del avance y, por otra parte, en algunos casos la evidencia No corresponde con la realidad, como es el caso de la entrega del aplicativo Daruma en el módulo de auditorías, donde se advierte una inconsistencia según la cual se habría recibido dicho aplicativo, lo cual no se compadece con la realidad. Si bien en varios de los indicadores se advierten evidencias que dan cuenta de avances notables, al registrarse que en 20 casos ello no se da, el hallazgo será confirmado.

Por otra parte, no debe dejarse de lado, que el hallazgo persiste cuando quiera que la información no fue aportada por la dependencia en el curso de la auditoría; en este caso, si se hubiese aportado toda la evidencia de cada uno de los indicadores, el hallazgo persistiría con el reconocimiento de que, luego del proceso de socialización, se aportó la información correspondiente.

2. Ahora bien, en lo que concierne al hallazgo 2, la Oficina de Control Interno lo confirmará, teniendo bajo consideración que, dentro de la información aportada, después de haber abordado el proceso de socialización, no se encuentran avances suficientes con el plan de mejoramiento que pretende superar los hallazgos detectados por la Oficina de Control Interno en el marco de los procesos de auditoría relacionados con las TIC.

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

7.3. Hallazgos

Hallazgo 1.

No se está ejecutando el seguimiento a los indicadores, ya que la actividad de *“medición de acciones/actividades de acuerdo a los indicadores estratégicos y operativos definidos”* no se está realizando, incumpliendo presuntamente con las actividades del proceso de *“Gestión de las Tecnologías y de la Información”*.

Hallazgo 2.

La Dirección de Tecnología, no reporta evidencias de las acciones de mejoramiento y, en este sentido, es posible que la siguiente actividad no se esté llevando a cabo: *“Realización, Formulación e Implementación de acciones de mejoramiento y actualización de planes según corresponda”*, incumpliendo presuntamente con las actividades del proceso de *“Gestión de las Tecnologías y de la Información”* y con el procedimiento de mejora del SIG.

7.4. Recomendaciones

Recomendación 1 (frente al hallazgo 1)

Realizar seguimiento a las actividades relacionadas con los indicadores, de tal manera que puedan permitir observar el avance de cada uno, permitiendo determinar el cumplimiento y las mejoras a realizar para el desempeño de las metas pactadas. Por otra parte, si los indicadores se están registrando por medio del Sistema de Información Integral (Daruma), este debería arrojar los porcentajes de cumplimiento para cada uno de los indicadores y el estado de avance.

Se recomienda el desglose de cada una de las actividades de los indicadores, lo cual permitirá tener un control más efectivo sobre sus entregables y del nivel de avance de los mismos.

Recomendación 2 (frente al hallazgo 2)

Una vez la Dirección de Tecnología realice actividades de medición que le permitan identificar sus debilidades, debe formular e implementar un plan que permita establecer las acciones de mejoramiento a tomar; lo anterior, no solo se predica de la formulación de planes de mejoramiento por procesos, de los hallazgos emitidos por informes de evaluación y verificación de la OCI.

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

7.4.1. Recomendaciones Generales

- Se recomienda a la Dirección de Tecnología, agilizar las actividades de plan de mejoramiento, para superar las causas que han dado origen a los hallazgos, y así, evitar que estos sigan creciendo sin tener cumplimientos efectivos. En este caso, recomendamos la elaboración urgente de un plan de choque para repeler los problemas diagnosticados.
- Se recomienda registrar las debilidades auténticas en la matriz DOFA, de tal manera que se puedan identificar para el debido plan de mejoramiento; si no se identifican las debilidades, los problemas seguirán aumentando.
- Se recomienda la adecuada estructuración de proyectos, para que estos se puedan cumplir al 100% sin inconvenientes.
- La mesa de ayuda en los informes de cada periodo menciona la categoría que más incidentes y requerimientos presenta; se recomienda tomar medidas que mitiguen el alto índice de ticket para la gestión de usuarios y el sistema de información SGDEA.

En Bogotá el día 23 de septiembre de 2022



CRISTINA ALARCÓN TAPIERO

Profesional Especializado OCI
Auditor Líder



DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO

Jefe Oficina de Control Interno