

## MEMORANDO

**Para:** CESAR ANDRES RESTREPO FLOREZ  
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD

**De:** OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Asunto:** INFORME FINAL DE AUDITORIA A LOS PROCESOS GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Cordial saludo, doctor Restrepo:

La Oficina de Control Interno, en su rol de evaluación y seguimiento, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2024, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se permite comunicar el informe final de Auditoría a los procesos “**GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS**” .

En primera medida, es importante precisar que este informe fue socializado con la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 en reunión de cierre como lo define el procedimiento de “Auditoría Interna PD-SM-01” Versión10.

Una vez ejecutada la auditoria en mención, los siguientes fueron los resultados:

- Documentación y/o elementos del SIG identificados como huérfanos, es decir, no se encuentran asociados o invocados por un nivel superior; como ejemplo nos permitimos indicar que un formato oficializado en el SIG y utilizado en la operación, pero no se describe o relaciona en alguno de los procedimientos. Complementariamente, se presentan aspectos que requieren actualización de los procedimientos, ya que las políticas de operación no se cumplen a cabalidad y actividades que actualmente el proceso realiza, las cuales no han sido documentadas, estas situaciones han sido observadas en anteriores evaluaciones siendo reiterativas.
- Se presentan temas de seguridad de la información en la sala S.U.R. tales como accesos a navegación de correo electrónico en los equipos de cómputo, ingreso de celulares, vencimientos de contraseñas con tiempos prolongados, identificación y autenticación.
- Dentro del componente contractual principalmente se muestran casos donde hay fallas en la publicación de documentación, escasez de soportes o que los aportados no logran certificar el cumplimiento de obligaciones contraídas en los contratos y falta de cumplimiento estricto a las funciones de la supervisión establecidas en el Manual de Contratación Supervisión e Interventoría.

- Al realizar análisis de diversas fuentes de información, se presentan observaciones relacionadas principalmente con integridad y calidad de la información. Lo anterior, también permitió identificar activos de información sin catalogar oficialmente.
- Se evidenciaron daños importantes en las sillas que actualmente se tienen para el personal en las salas S.U.R. y CAD de la MEBOG.

A partir de la evaluación realizada, se deberá formular el plan de mejoramiento correspondiente, el cual se registra a través del aplicativo ITS - Portal MIPG, razón por la que se copia el presente informe a la Oficina Asesora de Planeación, para el correspondiente apoyo y/o asesoría metodológica respecto a la identificación de la causa raíz, formulación y registro del plan de mejoramiento, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Plan de Mejoramiento Interno PD-SM-4" Versión 8.

El tiempo máximo para la formulación y registro del plan de mejoramiento interno por parte del proceso auditado es de ocho (8) días hábiles, contados a partir de la comunicación y/o notificación que generará el aplicativo mencionado.

Asimismo, y en especialmente a la OBSERVACION N° 14 titulada **Afectaciones físicas de las sillas que se encuentran tanto en la sala SUR como en el CAD de la MEBOG**. Se procederá copiando este informe a la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental para que sea esta la encargada de la formulación del plan de mejoramiento.

Finalmente, la Oficina de Control Interno realizará la verificación de las acciones propuestas en términos de eficiencia y eficacia, sin embargo, es de anotar que, como Primera Línea de Defensa en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, al proceso auditado hacer seguimiento al cumplimiento de dicho plan.

Cordialmente,



**KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**

## JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO

c.c.e.: IVAN HERSAYN PINILLA HERRERA-DIRECCION DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACION  
JOSE ALIRIO BARRETO OVALLE.-DIRECCION DE RECURSOS FISICOS Y GESTION DOCUMENTAL  
JOHN ALEXANDER HINCAPIE RUEDA-OFICINA ASESORA DE PLANEACION  
ADA LUZ SANDOVAL HERAZO-OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4  
Anexos: -1

Elaboró: DIEGO ALEXANDER URAZAN FRANCO  
Revisó: DIEGO ALEXANDER URAZAN FRANCO-OFICINA DE CONTROL INTERNO -  
Aprobó: KAROL ANDREA PARRAGA HACHE



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA A LOS PROCESOS GESTIÓN  
DE EMERGENCIAS Y GESTIÓN TECNOLÓGICA DE  
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS.**

**2024**

## Tabla de Contenido

1. Objetivo General:.....	4
2. Objetivos Específicos: .....	4
3. Alcance:.....	4
4. Marco Normativo:.....	4
5. Resumen Ejecutivo:.....	5
6. Resultados: .....	6
6.1 Metas:.....	6
6.2 Documentación vigente en el Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias:.....	9
OBSERVACIÓN N°1: Debilidades en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía de "Elaboración y Control de Documentos del Sistema de Gestión G-FI-01" por parte del proceso Gestión de Emergencias, respecto a la existencia de documentos no asociados a un nivel superior. ....	9
6.3 Procedimientos asociados a los procesos:.....	11
6.3.1 Procedimiento recepción de Incidentes de Seguridad y Emergencias PD-GE-1: .....	12
OBSERVACION N°2: Acceso a páginas para conexión a correo electrónico personal en equipo de cómputo de la sala SUR. ....	12
OBSERVACION N° 3: Caducidad de contraseñas parametrizado en 90 días dentro del sistema de información Premier One. ....	13
OBSERVACION N° 4: Acceso y uso de dispositivos móviles dentro de la sala SUR. ....	15
6.3.2 Procedimiento Monitoreo al Desempeño Operativo en la Recepción, Gestión y Trámite de Incidentes y Llamadas de Seguridad y Emergencias PD-GE-05:.....	15
OBSERVACIÓN N° 5: Falta de aplicación y desactualización del procedimiento PD-GE-05 con relación a la periodicidad de socialización de los resultados generados en el monitoreo y evaluación de la gestión realizada por los operadores de NUSE. ....	16
OBSERVACIÓN N° 6: Debilidades en la integridad y calidad de los reportes que contienen información asociada a los resultados de las evaluaciones a operadores NUSE. ....	20
OBSERVACIÓN N° 7: Desactualización y/o ausencia de documentación asociada a los procesos de formación y capacitación para los operadores de la línea de Seguridad de Emergencias 123. ....	22
6.3.3 Procedimiento Gestión de Incidentes de Alto Impacto en la SOARS PD-GE-06 : .....	24
OBSERVACION N° 8: Falta de emisión y firma del formato compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información F-GH-807 por parte del personal que integra la sala SOARS.....	24
OBSERVACION N° 9: Falta de integridad de información en la base de datos de incidentes SOARS. ....	27
6.3.4 Procedimiento Soporte y Asesoría Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias PD-GTS-01: 30	30
6.3.5 Protocolo Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio - PR-GE-1 .....	31

**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"**

OBSERVACIÓN N° 10: Errores por parte de los operadores NUSE en el inicio de su turno para ingresar de manera correcta a los aplicativos para el registro de llamadas. .... 33

OBSERVACIÓN N°. 11: Materialización del riesgo asociado a fallas totales o parciales en el servicio de atención de la línea de Seguridad de Emergencias 123 por caída eléctrica en el edificio C4. .... 35

6.4 Procesos Contractuales..... 36

6.4.1 Contratos bajo la supervisión del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4. 36

OBSERVACIÓN N° 12. Falencias en la supervisión de los contratos a cargo del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4 frente al cumplimiento de lo establecido en el Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría de la SDSCJ. .... 45

6.4.2 Trámite de radicación y suscripción de contratos del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4. .... 60

OBSERVACIÓN N° 13. Posible afectación en la prestación de servicios/atenciones en los eventos de emergencia por demoras en los tiempos de radicación y suscripción de los contratos. .... 62

6.5 Seguimiento Informe de Seguimiento Ejecutado en la vigencia 2023: ..... 64

6.6 Otros aspectos evidenciados por el equipo auditor:..... 66

6.6.1 Estado Sillas en la sala SUR y sala CAD de la MEBOG: ..... 66

OBSERVACIÓN N° 14: Afectaciones físicas de las sillas que se encuentran tanto en la sala SUR como en el CAD de la MEBOG. .... 67

6.6.2 Registro de activos de información e índice de información clasificada y reservada: ..... 68

OBSERVACION N° 15: Falta de inclusión de ítems (elementos de información) en el inventario de activos de información de la entidad..... 69

7. CONCLUSIONES..... 70

## 1. Objetivo General:

Establecer de manera integral y sistemática el cumplimiento de lo definido en los procesos Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias asociados al Mapa de procesos versión 2 de la Entidad y que actualmente concentran su operación en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), con el fin de evaluar la eficacia de sus actividades, identificando posibles riesgos y áreas de mejora.

## 2. Objetivos Específicos:

- Identificar riesgos no contemplados en el desarrollo y ejecución de los procedimientos asociados.
- Alineado al objetivo anterior y a través de muestreo validar la conformidad de los procedimientos asociados a la operación de los procesos de Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias.
- Verificar la gestión y avance de las acciones contempladas por el proceso en atención a las observaciones emitidas por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2023.
- Verificar el control y seguimiento de los contratos bajo la supervisión del Centro de Comando, Control y Comunicaciones C-4.

## 3. Alcance:

El alcance de la auditoría comprendió el periodo entre el 01 de junio de 2023 al 04 de junio de 2024 y se enfocará en las actividades establecidas en los procedimientos asociados a los procesos de Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias; paralelamente se verificará el control y seguimiento a los contratos supervisados por el C4, finalizando con las acciones contempladas por el proceso para la mejora continua.

## 4. Marco Normativo:

- Ley 80 del 26 de octubre de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".
- Ley 87 de 1993 "por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
- DECRETO 510 DE 2019 (agosto 27): "Por el cual se reglamenta el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo -C4 y se dictan otras disposiciones".
- DECRETO 413 DE 2016 (septiembre 30): "Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones"
- ACUERDO 637 DE 2016 (marzo 31) Concejo de Bogotá: "Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones"

- ACUERDO 375 DE 2009 (junio 17): Modificado por el art. 21, Acuerdo Distrital 637 de 2016, "Por el cual se establecen normas para la difusión y divulgación del Sistema Integral de Seguridad y Emergencias NUSE 123".

## 5. Resumen Ejecutivo:

El resumen ejecutivo informa de forma general las observaciones y conclusiones del proceso de auditoría de la Oficina de Control Interno a los procesos Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias, que se concentran principalmente en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4).

Una vez evaluados los temas informados en el alcance y objetivos del presente informe, a continuación, se presentan de manera resumida las situaciones encontradas:

- Documentación y/o elementos del SIG identificados como *huérfanos*, es decir, no se encuentran asociados o invocados por un nivel superior; como ejemplo nos permitimos indicar que un formato oficializado en el SIG y utilizado en la operación, pero no se describe o relaciona en alguno de los procedimientos. Complementariamente, se presentan aspectos que requieren actualización de los procedimientos, ya que las políticas de operación no se cumplen a cabalidad y actividades que actualmente el proceso realiza, las cuales no han sido documentadas, estas situaciones han sido observadas en anteriores evaluaciones siendo reiterativas.
- Se presentan temas de seguridad de la información en la sala S.U.R. tales como accesos a navegación de correo electrónico en los equipos de cómputo, ingreso de celulares, vencimientos de contraseñas con tiempos prolongados, identificación y autenticación.
- Dentro del componente contractual principalmente se muestran casos donde hay fallas en la publicación de documentación, escasez de soportes o que los aportados no logran certificar el cumplimiento de obligaciones contraídas en los contratos y falta de cumplimiento estricto a las funciones de la supervisión establecidas en el Manual de Contratación Supervisión e Interventoría.
- Al realizar análisis de diversas fuentes de información, se presentan observaciones relacionadas principalmente con integridad y calidad de la información. Lo anterior, también permitió identificar activos de información sin catalogar oficialmente.
- Finalmente, se evidenciaron daños importantes en las sillas que actualmente se tienen para el personal en las salas S.U.R. y CAD de la MEBOG.

Con base a las observaciones expuestas a lo largo del informe de auditoría, se han identificado áreas y aspectos clave donde el C4 y con el apoyo de otras dependencias de la entidad tales como la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información y la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, deben plantear planes de trabajo y en sí, acciones que fortalezcan la gestión en el marco de los procesos vigentes, para así optimizar la eficiencia operativa garantizando el cumplimiento de lo establecido, con lo anterior previniendo la materialización de riesgos especialmente los que se pueden derivar en pronunciamientos de los Entes de Control.

## 6. Resultados:

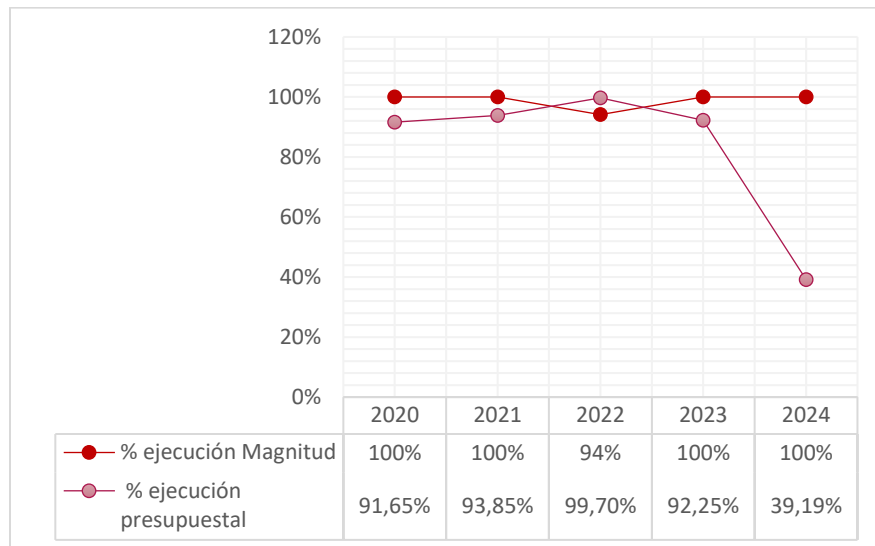
### 6.1 Metas:

En el marco de Plan de Desarrollo UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XX, el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) tiene a su cargo como responsable ocho (8) metas asociadas al proyecto de inversión 7797 *Modernización de la infraestructura de tecnología para la seguridad, la convivencia y la justicia en Bogotá*, de acuerdo con el alcance planteado para el ejercicio de auditoría, se realizó verificación de la información registrada en la herramienta SEGPLAN con fecha de corte a 31 de mayo de 2024, de lo cual nos permitimos informar lo siguiente:

- ☒ Tres (3) metas finalizaron por cumplimiento en la vigencia 2021, a saber: *No.1." Diseñar 1 plan integral de mejoramiento del c4 y los organismos de seguridad con énfasis en tecnología, para proyectar su crecimiento, priorizar el enfoque de género y avanzar hacia la anticipación y la respuesta oportuna y efectiva a incidentes complejos o de alto impacto, No. 3 Diseñar 1 plan de fortalecimiento del centro de comando, control, comunicaciones y cómputo (c4) y No. 5 Formular 1 plan de continuidad de negocio del c4 con sitios alternos multipropósito, incluyendo la articulación con entidades estratégicas".*
- ☒ La meta No. 6 *"Implementar 1 plan de continuidad de negocio del c4 con sitios alternos multipropósito, incluyendo la articulación con entidades estratégicas"* fue suspendida durante la vigencia 2023.
- ☒ La meta No. 8 *"Implementar 1 plan para aumentar el número de cámaras instaladas y en funcionamiento en la ciudad"* se ejecutó durante las vigencias 2023 y 2024 y a cierre de cuatrienio tuvo un cumplimiento acumulado del **60%** en su meta física y un **46%** en ejecución presupuestal.

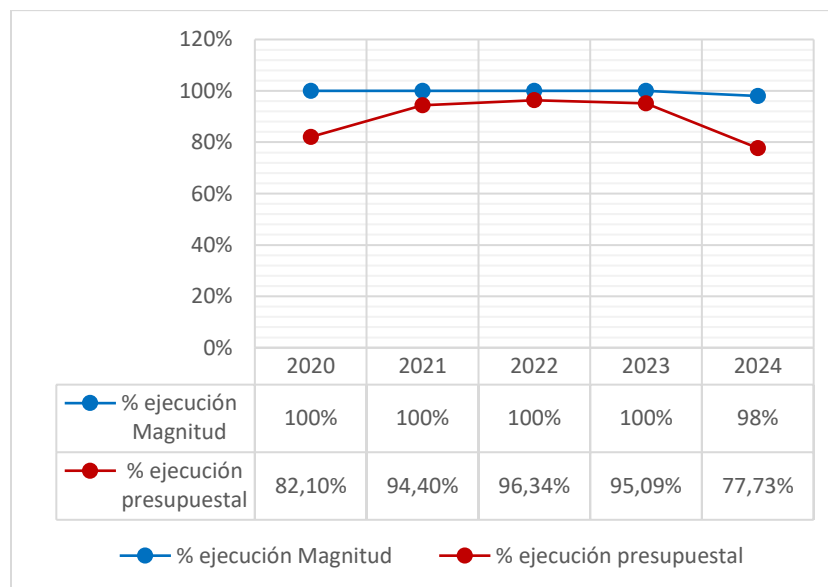
Dicho lo anterior, se procedió con el análisis y validación respecto a la ejecución en cuanto a magnitud anual versus la ejecución presupuestal anual para las metas No. 2, 4,6 y 7, las cuales se detallan a continuación:

Meta 2. Implementar 1 plan integral de mejoramiento del C4 y los organismos de seguridad con énfasis en tecnología, para proyectar su crecimiento, priorizar el enfoque de género y avanzar hacia la anticipación y la respuesta oportuna y efectiva a incidentes complejos o de alto impacto.



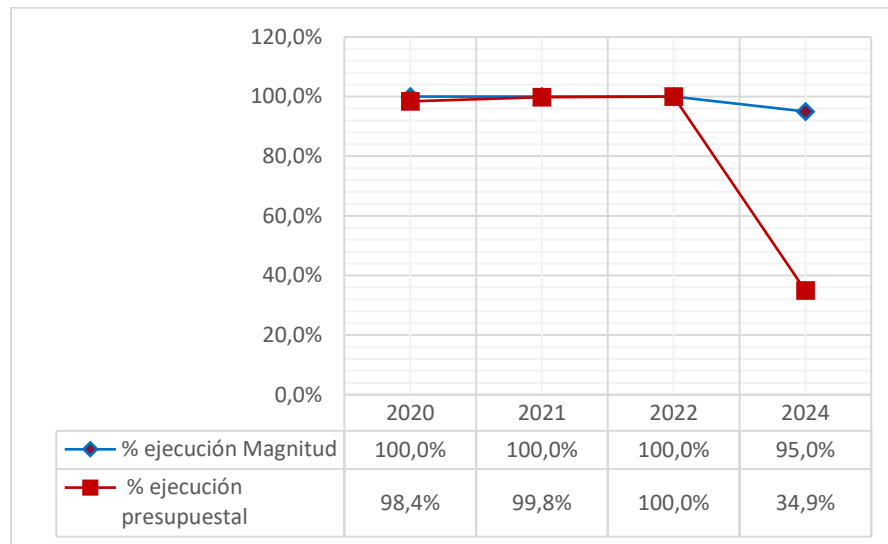
Grafica N° 1. Elaboración Propia. Fuente: Plan de Acción 2020-2024 componente de inversión Corte 31/05/2024

Meta 4. Implementar 1 plan de fortalecimiento del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (c4)



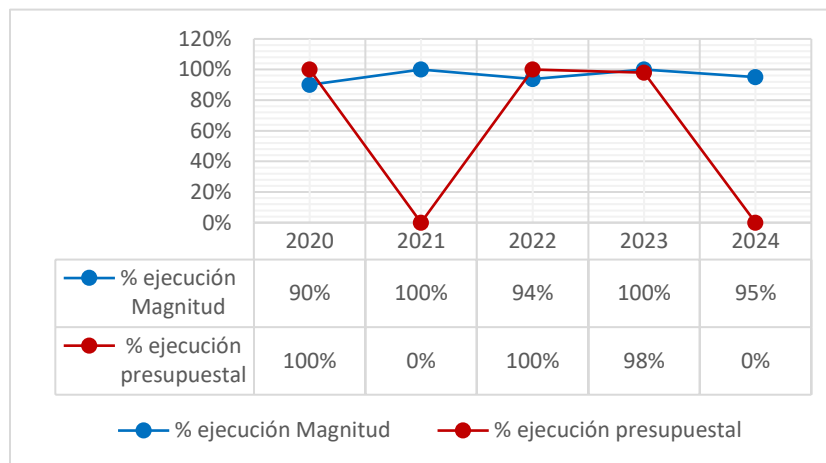
Grafica N°2. Elaboración Propia. Fuente: Plan de Acción 2020-2024 componente de inversión Corte 31/05/2024

Meta 6. Implementar 1 plan de continuidad de negocio del C4 con sitios alternos multipropósito, incluyendo la articulación con entidades estratégicas.



Gráfica N°3. Elaboración Propia. Fuente: Plan de Acción 2020-2024 componente de inversión Corte 31/05/2024

Meta 7. Implementar 1 plan de modernización del C4 con plataformas tecnológicas que aporten a mejorar la eficiencia y calidad del servicio, así como al análisis de información para la toma de decisiones y la anticipación.



Gráfica N°4. Elaboración Propia. Fuente: Plan de Acción 2020-2024 componente de inversión Corte 31/05/2024

Expuesto lo anterior, se encontró que las metas No. 6 y 8 no lograron un óptimo cumplimiento al finalizar el cuatrienio, por lo cual esta Oficina en su rol de Enfoque hacia la Prevención insta a la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4 a establecer una adecuada planeación presupuestal y contractual en el desarrollo de las metas a su cargo en el proyecto de inversión "8214 Fortalecimiento de las capacidades del Sistema de operación y Tecnológico del C4 en Bogotá D.C" del Plan Distrital de Desarrollo - Bogotá Camina Segura 2024-2027.

## 6.2 Documentación vigente en el Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias:

Por parte del equipo auditor, se ejecutó un análisis y validación de la documentación asociada al proceso de Gestión de Emergencias oficializada en el Portal MIPG, identificando un total de veinticinco (25) documentos, de los cuales diez (10) documentos no se encuentran asociados a ningún documento de nivel superior, de acuerdo con la pirámide del numeral 7.1 "Estructura documental del sistema de gestión" de la Guía de "ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN G-FI-01". A continuación, se muestra el detalle:

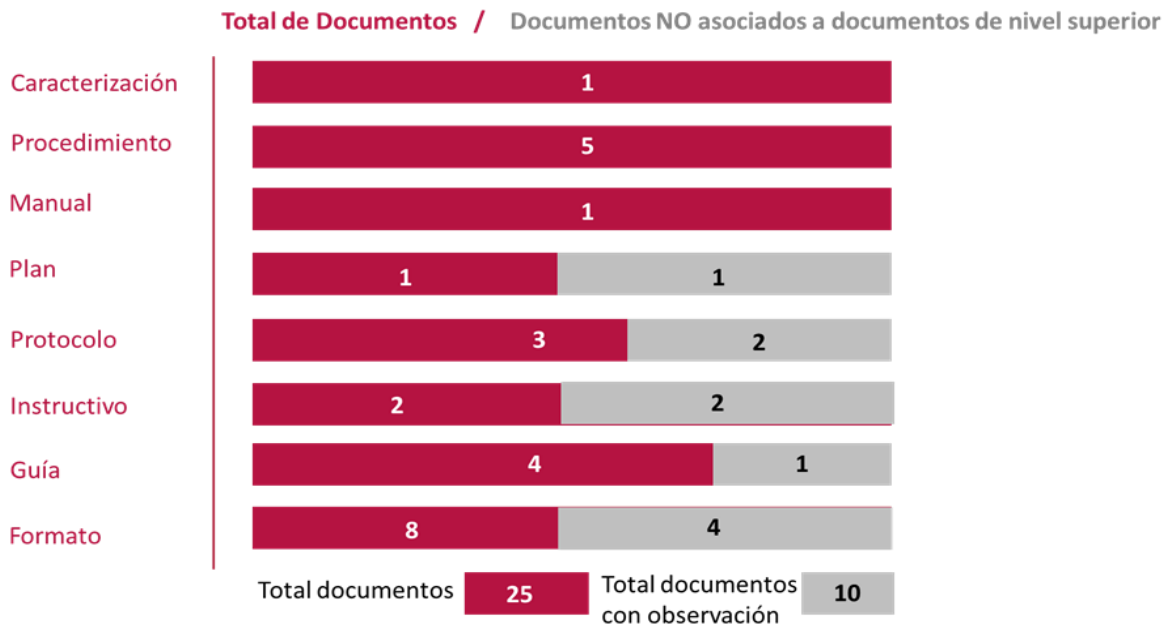


Imagen N° 1 – Elaboración propia - Fuente: Portal MIPG

Aunado a lo anterior, el proceso de Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias tiene oficializados en el Portal MIPG un total de tres (3) documentos, de los cuales se identificó que el Manual Operación Sistema de Video Vigilancia MA-GTS-01 no se encuentra referenciado y/o enunciado en el procedimiento Soporte y Asesoría Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias PD-GTS-01, ni en el documento caracterización del proceso.

Con lo mencionado, se configura la siguiente observación:

**OBSERVACIÓN N°1: Debilidades en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía de "Elaboración y Control de Documentos del Sistema de Gestión G-FI-01" por parte del proceso Gestión de Emergencias, respecto a la existencia de documentos no asociados a un nivel superior.**

Como resultado de la revisión realizada, se encontraron debilidades por parte del proceso de Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias, en lo relacionado con la aplicación de los criterios para la estructura y contenidos mínimos de la de la documentación contenida en el sistema de calidad - Portal MIPG:

**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"**

- Los siguientes documentos no se encuentran asociados a ninguno de los procedimientos adoptados por el proceso, lo cual incumple lo establecido en el numeral 7.1 titulado "Estructura documental del sistema de gestión"<sup>1</sup>:
  - 1) PL-GE-08 Plan de contingencia operación del sistema NUSE 123.
  - 2) PR-GE-04 Protocolo Articulación Interinstitucional en la recepción tramite despacho y Coordinación de la atención de incidentes de seguridad y emergencias.
  - 3) PR-GE-3 Comunicación y Apoyo Operativo, de las Cámaras del Sector Privado y Público, Integradas con el Sistema de Video Vigilancia Ciudadana de Bogotá.
  - 4) I-GE-03 Cambio de turno y transferencia de mando.
  - 5) I-GE-1 Formación para el Sistema NUSE Operadores de la S.U.R. y Operadores de Agencias de Despacho.
  - 6) G-GE-04 Atención de requerimientos y actividades de apoyo al seguimiento de la operación.
  - 7) F-GE-509 Bitácora control de tóner oficina C4.
  - 8) F-GE-760 Solicitudes control de acceso C4.
  - 9) F-GE-761 Solicitud diademas equipos tecnológicos y accesorios C4.
  - 10) F-GE-795 Boletín conjunto - boletín informativo.
  - 11) MA-GTS-01 Manual Operación Sistema de Video Vigilancia.
  
- El protocolo Articulación Interinstitucional en la recepción, trámite, despacho y Coordinación de la atención de incidentes de seguridad y emergencias PR-GE-04 se encuentra publicado en el portal MIPG en formato Word sin codificación al interior del documento, lo cual incumple lo establecido en el numeral 7.2.3.1. "Codificación de Documentos".
  
- La caracterización del proceso Gestión de Emergencias no contempla las entradas, actividades y salidas relacionadas con el monitoreo aleatorio y por demanda de la gestión realizada por los operadores del NUSE y los procesos de formación de capacitación.

Las situaciones mencionadas se vinculan a la generación de riesgos de tipo operativo, asociados a la implementación incorrecta o errónea de los procesos por parte de los colaboradores de la entidad y lo cual puede derivar incumplimientos normativos.

**RECOMENDACIÓN:** Adelantar acciones por parte del C4, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, enfocadas a la revisión de la totalidad de la documentación de los procesos de Gestión de Emergencias y Gestión Tecnología de Seguridad y Emergencias, en el Sistema de Gestión de Calidad – Portal MIPG, con el fin de realizar los ajustes pertinentes para que todos estos tengan una correlación y conectividad, con lo cual se garantiza el cumplimiento de lo establecido en la guía G-FI-01 de la SDSCJ.

---

<sup>1</sup> Todos los documentos deberán estar asociados de acuerdo con la pirámide documental a los procedimientos, ya sea en las actividades o en las políticas de operación.

**Respuesta proceso auditado:**

*“Al respecto y de manera general el C4 se permite informar que, esta oficina viene trabajando en la revisión de nuevos documentos tanto del proceso de Gestión de Emergencias, como del proceso de Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias, por tal motivo nos encontramos en la construcción de los mismos. Así entonces, primero se les da prioridad a los documentos de la base ya que se requiere el código que genera MIPG para poder referenciarlos en el documento de nivel superior que aplique, por tal motivo algunos documentos del listado no los encuentran aún referenciados, estamos en ese proceso de mejora continua y fortalecimiento del Sistema de Gestión del C4, por lo anterior es preciso observar frente a cada documento que: El detalle de cada ítem reportado se puede ver en el Memorando radicado N° 3-2024-31203”.*

**Respuesta Oficina de Control Interno:**

Una vez analizada la respuesta remitida por el proceso auditado, nos permitimos informar que la observación se mantiene para la totalidad de los ítems, toda vez que de acuerdo con lo establecido en la Guía de “Elaboración y Control de Documentos del Sistema de Gestión G-FI-01” en el numeral 7.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN **“Todos los documentos deberán estar asociados de acuerdo con la pirámide documental a los procedimientos, ya sea en las actividades o en las políticas de operación”**, por ende los formatos **F-GE-509** Bitácora control de tóner oficina C4, **F-GE-760** Solicitudes control de acceso C4, **F-GE-761** Solicitud diademas equipos tecnológicos y accesorios C4 y **F-GE-795** Boletín conjunto - boletín informativo, si bien se encuentran enunciados en manuales y/o guías, no se encuentran asociados o mencionados en ningún procedimiento formalmente adoptado en el Portal MIPG.

Por otra parte, los siguientes documentos: **PL-GE-08** Plan de contingencia operación del sistema NUSE 123, **PR-GE-3** Comunicación y Apoyo Operativo, de las Cámaras del Sector Privado y Público, Integradas con el Sistema de Video Vigilancia Ciudadana de Bogotá, **I-GE-03** Cambio de turno y transferencia de mando y **G-GE-04** Atención de requerimientos y actividades de apoyo al seguimiento de la operación, a los cuales el proceso menciona que se encuentran contenidos en procedimientos en estado “borrador” y en espera de lineamientos por parte de la Oficina Asesora de Planeación para su adopción, esta oficina se permite indicar que al no encontrarse asociados a procedimientos oficializados y publicados en el Portal MIPG, no es procedente eliminarlos de la observación.

**En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.**

**6.3 Procedimientos asociados a los procesos:**

Uno de los objetivos planteados para la auditoría, consistió en la validación aleatoria de los procedimientos de acuerdo con la realidad operativa versus lo contemplado dentro de la documentación oficial del sistema integrado de gestión SIG – Portal MIPG. Para tal fin, a continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada uno de estos, de acuerdo con la selección realizada por el equipo de auditoría:

### 6.3.1 Procedimiento recepción de Incidentes de Seguridad y Emergencias PD-GE-1:

#### Verificación en la aplicación de políticas de operación y actividades:

El equipo auditor en visita realizada a la sala SUR del C4 y con el fin de validar el procedimiento recepción de incidentes de seguridad y emergencias, como primera medida y respecto a los aplicativos y/o herramientas tecnológicas que utilizan los operadores para el desarrollo y ejecución de sus actividades en la línea de emergencia 123, observa los temas de identificación y autenticación a los sistemas de información tales como VESTA NG911 (llamadas) , Premier ONE (registro de información ) Y Carbyne (Georreferenciación).

De acuerdo con lo descrito en el procedimiento y para validar su cumplimiento, el equipo auditor procede a realizar prueba de navegación en internet desde los equipos de cómputo de los operadores. Ante lo mencionado y como resultado, se presenta la siguiente observación de auditoría:

#### **OBSERVACION N°2: Acceso a páginas para conexión a correo electrónico personal en equipo de cómputo de la sala SUR.**

Una vez ejecutada la prueba de campo, se observa e identifica que un equipo de cómputo de operador de la línea de emergencias 123 permite acceso a página de correo electrónico personal (Gmail), generando riesgos de seguridad de la información, de acuerdo a lo descrito en la política de operación N° 8, la cual describe que *"El personal operativo de la S.U.R. debe hacer un uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles para la operación, no está permitido la navegación en redes sociales y correos electrónicos. El correo institucional solo está habilitado para el personal del Staff"*.

**RECOMENDACIÓN:** Ejecutar acciones conjuntas acompañados de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información con el fin de validar el cumplimiento de lo descrito, implementando la mejor estrategia de cara a garantizar la seguridad de la información en los equipos de la sala SUR. En caso de aplicar, se sugiere actualizar los documentos del sistema integrado de gestión que se encuentran directamente relacionados.

#### **Respuesta proceso auditado:**

*"Se acepta, se elaborará plan de mejoramiento para requerir a ETB las restricciones respectivas"*.

#### **Respuesta Oficina de Control Interno:**

En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.

Aunado a la prueba de campo y complementando el tema de seguridad de la información, respecto a la identificación y autenticación a los aplicativos o sistemas de información, se observa que se está usando una nomenclatura de ID de usuario personalizada, ejemplo: CWLMARLIZCA; y para las contraseñas se tienen configurados y parametrizados atributos de seguridad tales como uso de

mayúsculas, minúsculas, caracteres numéricos y especiales. No obstante, a lo anterior frente a la caducidad de contraseñas en el sistema de información **PREMIER ONE**, se presenta la siguiente observación:

**OBSERVACION N° 3: Caducidad de contraseñas parametrizado en 90 días dentro del sistema de información Premier One.**

Fue informado por parte del personal de la sala SUR que el sistema Premier One tiene una configuración de caducidad para las contraseñas de 90 días, es decir 3 meses; de acuerdo con lo establecido en la manual de seguridad y privacidad de la información de la entidad, dentro del numeral "7.5.12 y titulado sistema de gestión de contraseñas, define en el numeral 2 que para sistemas de autenticación mediante aplicación o sistema de información la frecuencia requerida para cambiar la contraseña corresponde a 30 días". Lo anterior se asocia a riesgos tales como accesos no autorizados a sistemas críticos, compromiso de cuentas, exposición prolongada de información, entre otros temas de seguridad de la información.

**RECOMENDACIÓN:** Solicitar acompañamiento y verificación a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información, para así validar los actuales parámetros y valores de seguridad que tienen todos los sistemas de información utilizados en la operación de la línea de emergencia 123. Aunado a lo anterior, ejecutar un plan de acción en el cual se intervengan y apliquen los parámetros identificados con debilidad o incumplimiento.

**Respuesta proceso auditado:**

*"Se acepta parcialmente, dado que, la información sobre el parámetro de la caducidad de las contraseñas del Premierone, no se obtuvo del personal técnico especializado sobre la operación NUSE 123, por lo cual no tiene sustento técnico suficiente, por lo cual podría entenderse como una percepción del personal de la operación de la S.U.R.*

*Así mismo es importante tener en cuenta que, la operación NUSE 123, es un sistema específico y cerrado diferente de otros sistemas de red, el cual dispone de una arquitectura particular, que va de la mano a la estructura implementada por el fabricante y los subsistemas que se utilizan, es por ello, que el manejo que se da al cambio de contraseñas es especial de acuerdo a la necesidad propio de la operación. Sin embargo, esto no quiere decir que va en contra de las políticas emitidas por la SCI- TI, las cuales, de común acuerdo con el fabricante, la operación y la parte técnica pueden estar verificándose y/o modificándose para ver su viabilidad de aplicarlas en la operación NUSE 123, al ser un sistema de emergencias se debe tener la flexibilidad en la operación para no afectar operativamente el rendimiento de la operación en el sistema de emergencias de Bogotá, de conformidad con lo anterior se revisarán las posibilidades técnicas para mejorar el parámetro dispuesto a la fecha, buscando alinearlos con la política de seguridad a la información de la entidad pero teniendo en cuenta la complejidad del sistema".*

**Respuesta Final Oficina de Control Interno:**

De acuerdo con lo informado por el proceso auditado y entendiendo los argumentos presentados, nos permitimos informar que la observación se mantiene, no obstante, se amplía la recomendación respecto a la articulación de lo descrito en la política de seguridad

## INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE “GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS”

de la información versus las configuraciones y los parámetros de los sistemas de información, no solo Premier One (y su valor caducidad de contraseñas), sino que es la oportunidad para revisar transversalmente los demás sistemas tales como Vesta, Video Vigilancia, radio y demás que soportan la operación del C4, siempre teniendo en cuenta los principios de disponibilidad, confidencialidad e integridad. Para lo descrito es importante contar con la participación de la DTSI y la OAP respecto a los casos de actualización de documentos en el Portal MIPG.

**En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.**

Para finalizar respecto del procedimiento validado, con referencia a la política de operación N°4 la cual indica que *“Los funcionarios, contratistas y terceros del C4, tendrán restringido el acceso a la S.U.R. con dispositivos móviles y electrónicos. Esto para evitar, la toma de fotografías, videos o audios y asegurar la información digital y física; de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la SDSCJ. los elementos de estos tipos que ingresen a la sala deben estar autorizados por la jefatura e identificados.”*, el equipo auditor evidencia a través de anexos de los informes de ejecución, observaciones vía correo electrónico donde se indica en el asunto *“Uso de celular en la sala SUR”*, esto basado en los siguientes ejemplos extraídos de los expedientes documentales:

From	Subject	Date
Sonia Naneth Rojas Moreno	Uso de celular en la sala SUR	Mié 29/05
Sonia Naneth Rojas Moreno	Notificación de problemas de salud - Operadora Ángela Torres	Mar 28/05
Maribel Basallo Vega	Corrección de dirección	Vie 24/05
Vladimir Herrera Montenegro	SEGUIMIENTO A LA OPERACION	Mié 22/05
Sonia Naneth Rojas Moreno	Uso de celular en la sala SUR	Vie 17/05
Sonia Naneth Rojas Moreno	Exceso de tiempo no listo Laura Plazas - 17-05-2024	Vie 17/05
[Borrador] Sonia Naneth Rojas Moreno	Direcciones mal documentadas	Vie 17/05
Sonia Naneth Rojas Moreno	Uso de celular en la sala SUR	Mar 14/05
Damaris Elizabeth Franco Huerfano	ALTA NECESIDAD DE SILLAS para la operación NUSE 123 - SUR-C4	Dom 12/05
Sonia Naneth Rojas Moreno	Juegos en estación de trabajo - Cesar Mauricio Jaramillo	Dom 12/05
Vladimir Herrera Montenegro	Falta a políticas de SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN en la SUR-C4 WILSON DAVID SANCHEZ DIAZ	Mié 08/05
Sonia Naneth Rojas Moreno	Wilson Sánchez // Uso de celular en la sala SUR	Mié 08/05
Sonia Naneth Rojas Moreno	Incidentes creados en turno 30-04-2024 María Angelica Diaz Herrera	03/05/2024
Sonia Naneth Rojas Moreno	Solicitud de acceso a aplicativos	Dom 23/06
Maribel Basallo Vega	DAÑO DE SILLA	Sáb 22/06
Maribel Basallo Vega	FALLA CARBYNE	Vie 21/06
Sonia Naneth Rojas Moreno	Rueda Pinchada en la silla de ruedas de Natalia	Mar 11/06
Sonia Naneth Rojas Moreno	FALLA CARBYNE	Mar 11/06
Sonia Naneth Rojas Moreno	Uso de celular en la sala SUR	Lun 10/06
Marcela Silva; Sonia Naneth Rojas Moreno	Habilitación nueva dactilar ingreso sala SUR	Sáb 01/06
Maribel Basallo Vega	novedad carbyne	Jue 06/06
Vladimir Herrera Montenegro; Angela Patricia Torres Brítez	Salida de funcionario John Jefferson Cangrejo Toie en ambulancia	Dom 02/06
Sonia Naneth Rojas Moreno	Notificación de problemas de salud - Operador John Jefferson Cangrejo Toie	Dom 02/06
Sonia Naneth Rojas Moreno	Observaciones de Comportamiento del Operador	Sáb 01/06
Sonia Naneth Rojas Moreno	Uso de celular en la sala SUR	Sáb 01/06
Vladimir Herrera Montenegro	Acta compensación de tiempo	Sáb 01/06

Imagen N° 2 – Elaboración propia - Fuente: Expedientes documentales.

Por lo indicado, se presenta la siguiente observación de auditoría:

**OBSERVACION N° 4: Acceso y uso de dispositivos móviles dentro de la sala SUR.**

De acuerdo con lo explicado anteriormente, se evidencia que estas situaciones pueden generar riesgos de seguridad de la información tales como fuga de datos, teniendo en cuenta lo descrito en la política de operación N° 4 del procedimiento. Ahora bien, es importante mencionar que dentro del procedimiento se menciona la restricción del acceso a la SUR con dispositivos móviles y electrónicos, sin embargo, no se refiere al uso de estos en caso de estar autorizados.

**RECOMENDACIÓN:** Adelantar acciones por parte del C4 con el fin de documentar o incluir en el procedimiento las condiciones bajo las cuales es permitido o no el uso de dispositivos móviles y electrónicos, en los casos que sean ingresados a la sala.

**Respuesta proceso auditado:**

*"Se acepta, si bien existen obligaciones sobre el ingreso de elementos electrónicos a la S.U.R, se ajustará el documento existente y se elaborará el plan de mejoramiento orientado en ajustar lo dispuesto en el procedimiento mencionado en el informe preliminar de auditoría, con respecto a las restricciones y/o permisos de uso exclusivo de dispositivos móviles en la sala SUR".*

**Respuesta Oficina de Control Interno:**

En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.

**6.3.2 Procedimiento Monitoreo al Desempeño Operativo en la Recepción, Gestión y Trámite de Incidentes y Llamadas de Seguridad y Emergencias PD-GE-05:**

**Verificación en la aplicación de políticas de operación y actividades:**

De acuerdo a la visita realizada al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) el día 8 de junio de 2024, cuya finalidad consistió en verificar la aplicación de las políticas de operación y actividades relacionadas en el procedimiento vigente en su versión N°.4, se encontró que actualmente el documento cuenta con 12 políticas, las cuales, si bien tienen relación con la operación que se realiza en el NUSE 123, no describen propiamente lineamientos para ejecutar el proceso de evaluación y seguimiento al desempeño de los operadores de la línea 123.

Así mismo, al verificar la realización de las 12 actividades descritas en el procedimiento, se identificaron diferencias entre lo establecido en el documento y la ejecución de actividades validadas en visita de campo con el equipo de calidad del C4, las cuales se señalan a continuación:

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

No. Actividad	Actividad	Situación encontrada por el equipo auditor de la OCI
8	Realizar la notificación de desempeño operativo.	Se validó en sesión con el proceso que las socializaciones de los resultados obtenidos por los operadores no se están realizando de manera inmediata tal como lo indica el procedimiento.  En respuesta a la primera solicitud de información enviada el día 3 de julio de 2024, el proceso manifestó: "Las socializaciones de los resultados de los monitoreos, son realizadas de manera trimestral (...)"  Paralelamente, al validar los soportes para esta vigencia, no se evidenciaron las socializaciones realizadas en el primer trimestre, a lo que el proceso respondió que se harán con corte cuatrimestral teniendo en cuenta las limitaciones de personal por la contingencia contractual que se presentó en la vigencia 2024.  Adicionalmente, el procedimiento no especifica el paso a seguir para los casos cuando los operadores no estén de acuerdo con la evaluación y soliciten opción de réplica.
9	Consultar requerimiento.	No se indica la consulta del requerimiento cuando las solicitudes son enviadas por las agencias.
12	Crear la evaluación por tipo de incidente o llamada.	El procedimiento no establece cuales son las actividades siguientes una vez se realiza la evaluación aleatoria y por demanda. En validación con el proceso se identificaron las siguientes: consolidación de los resultados, elaboración de presentación con los resultados trimestrales y envío de la información al equipo de capacitación. Lo cual indica que no se está aplicando el ciclo PHVA, al no contar con actividades que permitan acciones de mejora al proceso.

Tabla N° 1: Creación Propia OCI - Fuente: Visita de campo C4 el 8 de junio de 2024.

Respecto a la socialización de los resultados de la evaluación (monitoreo por demanda y aleatorio), el equipo de calidad del C4 manifestó que solo las faltas tipificadas como "**muy graves**" encontradas en los monitoreos por demanda son socializados de manera inmediata al operador del NUSE, dejando registro en el formato lista de asistencia. Por otra parte, al solicitar información para los casos en los cuales el operador del NUSE no está de acuerdo con los resultados de monitoreo, el equipo de calidad del C4 informó que otro profesional de monitoreo realiza nuevamente la evaluación para contrastar los dos resultados. Así las cosas, se observaron actividades sin documentar en el procedimiento, lo que genera falta de claridad para las partes intervinientes en el proceso de evaluación.

En consecuencia, de lo descrito, se documenta la siguiente observación:

**OBSERVACIÓN N° 5: Falta de aplicación y desactualización del procedimiento PD-GE-05 con relación a la periodicidad de socialización de los resultados generados en el monitoreo y evaluación de la gestión realizada por los operadores de NUSE.**

Durante la validación en la ejecución de las actividades relacionadas con el monitoreo y evaluación a la gestión de incidentes y llamadas, se observó que la socialización de los

## INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE “GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS”

resultados se realiza de manera trimestral y/o cuatrimestral, incumpliendo lo establecido en la actividad No. 8 “*De manera inmediata: Socializa las faltas identificadas, previo conocimiento del supervisor de turno, dejando registro en el Acta de reunión F-FI-1380 (...)*” del procedimiento PD-GE-05; así mismo, se encontraron falencias respecto de documentar el trámite que se realiza cuando un operador del NUSE presenta discrepancia con el resultado de la evaluación efectuada, lo cual genera un posible riesgo de incertidumbre y falta de transparencia en los procesos de evaluación.

**RECOMENDACIÓN:** Documentar de manera clara, detallada y de acuerdo con la realidad del proceso, las actividades que se surten para el monitoreo y evaluación a la gestión de llamadas e incidentes, para tal fin se sugiere actualizar el procedimiento dentro del Sistema Integrado de Gestión SIG - Portal MIPG.

### Respuesta proceso auditado:

*“Se acepta, se elaborará plan de mejoramiento orientado al ajuste en la actividad 8 del procedimiento PD-GE-05, conforme a lo identificado en la auditoria”.*

### Respuesta Oficina de Control Interno:

En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.

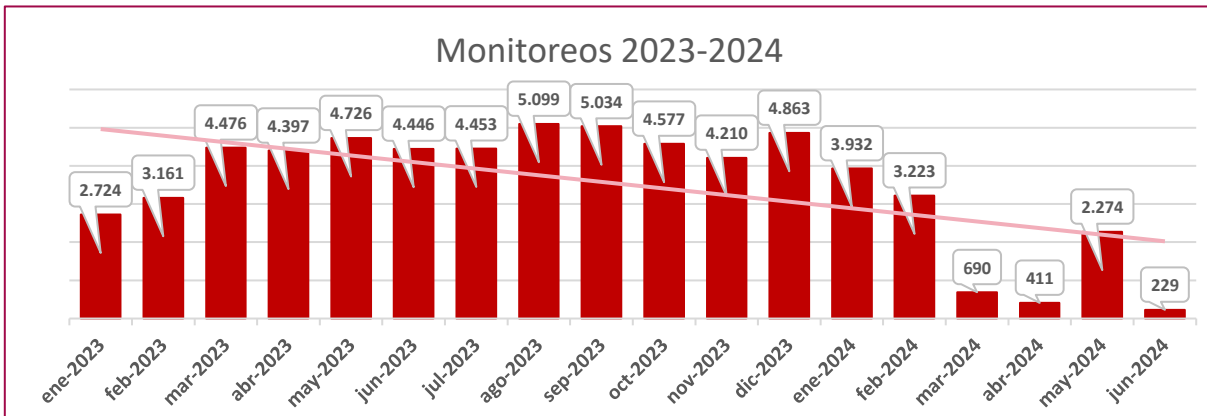
### Validación del monitoreo aleatorio y por demanda de la gestión realizada por los operadores del NUSE:

Continuando con las verificaciones, se solicitaron las cifras de incidentes mensuales recibidos en la Linea123 y los monitoreos realizados durante la vigencia 2023 y 2024 con el fin de validar la aplicación de la metodología utilizada para evaluar a los operadores en cumplimiento con los estándares NENA911<sup>2</sup> en relación al criterio “**10.7 Evaluación de los operadores .La organización debe contar con un proceso aleatorio para evaluar la calidad y cantidad de registros realizados por los operadores y realizar una evaluación y retroalimentación al personal.**”. A continuación, con base en los datos suministrados por el proceso de Gestión de Emergencias, se presenta el histórico del total de monitoreos realizados por demanda y aleatorios:

---

<sup>2</sup> Norma 911QANENAMX2022 – Certificación NENA -911.

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"



Gráfica N° 5: Fuente: SIGEM Información suministrada por C4 el 30 de julio de 2024.

Así mismo, se presentan los datos mensuales del total de incidentes con el fin de determinar el porcentaje de la muestra evaluada para el periodo comprendido entre enero de 2023 a junio de 2024:

	VIGENCIA 2023											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total de incidentes	169.775	179.169	199.316	200.285	210.708	195.530	196.618	196.579	206.590	201.356	195.464	220.395
Total de Monitoreos aleatorios y por demanda	2.724	3.161	4.476	4.397	4.726	4.446	4.453	5.099	5.034	4.577	4.210	4.863
Muestra de Evaluación	1,6%	1,8%	2,2%	2,2%	2,2%	2,3%	2,3%	2,6%	2,4%	2,3%	2,2%	2,2%

Tabla N° 6: Fuente: Información suministrada por C4 el 30 de julio de 2024.

	VIGENCIA 2024					
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24
Total de incidentes	179.024	187.604	207.289	198.942	204.441	197.279
Total de Monitoreos aleatorios y por demanda	3.932	3.223	690	411	2.274	229

**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"**

	VIGENCIA 2024					
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24
Muestra de Evaluación	2,2%	1,7%	0,3%	0,2%	1,1%	0,1%

Tabla N° 7: Fuente: Información suministrada por C4 el 30 de julio de 2024.

Una vez analizada la información descrita, se identificaron meses tanto en la vigencia 2023 como 2024, en los cuales no se cumplió con la muestra establecida del **2%** sobre el total de incidentes, tal y como lo establece el documento remitido por el proceso el día 01 de agosto de 2024 vía correo electrónico, en respuesta a la solicitud de información realizada en validación virtual el día 23 de julio de 2024 con el proceso: "Detalle operativo para el monitoreo", en el numeral 7.1 "Se realiza la estimación de evaluaciones (monitoreos) mensuales a generar al finalizar el mes, el cual debe corresponder al 2% de la cantidad total de incidentes gestionados y tramitados por la S.U.R". Cabe resaltar que el documento enviado por el proceso no es un documento oficial al no estar publicado en el Portal MIPG.

Ante lo descrito, desde la OCI, se sugiere establecer un documento oficial que contenga los lineamientos y parámetros de muestreo para realizar la evaluación de la calidad de los incidentes gestionados y tramitados en la operación del NUSE.

Adicionalmente, al comparar los datos de la información remitida el día 30 de julio de 2024 en el archivo Excel "Consolidado Evaluaciones SIGEM (2023-2024)" y el 9 de agosto de 2024 con el detalle de las evaluaciones vigencia 2024 vs la información reportada en el Portal MIPG para el indicador de gestión "Tasa de Calidad de la Operación SUR", específicamente la variable B "Número total de evaluaciones realizadas", se encontraron diferencias en el total de monitoreos por demanda y aleatorios en las tres fuentes de información, a saber:

Vigencia 2024	Consolidado Evaluaciones SIGEM (2023-2024)		Consolidado de los resultados obtenidos 2024		Reporte PORTAL MIPG - TRIM
	Total Monitoreos Aleatorios	Total Trimestre	Total Monitoreos Aleatorios	Total Trimestre	Número total de evaluaciones realizadas
Enero	3.932	7845	3.932	7845	7835
Febrero	3.223		3.223		
Marzo	690		690		
Abril	411		412		El dato reportado es la sumatoria de enero, febrero y marzo
Mayo	2.274		2.288		
Junio	229		1.321		

Imagen N° 3: Fuente: Información suministrada por C4 el día 30 de julio de 2024 y 9 de agosto de 2024 vs Portal MIPG.

## INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE “GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS”

El Proceso auditado ante la diferencia de datos con respecto al Portal MIPG manifestó: (...) “La diferencia indica que se solicitaron evaluaciones posteriores a la fecha del reporte a la Oficina de Planeación y MIPG que para el caso pueden ser Por demanda (requerimientos externo o interno) o aleatorias con el fin de dar cumplimiento a la Cuota establecida del 2% o otras novedades (control de calidad a las evaluaciones o ajustes por reclamaciones posterior a las socializaciones)”.

En sesión realizada conjuntamente el 5 de agosto de 2024, se evidenció que la diferencia presentada por las evaluaciones posteriores es ocasionada por la parametrización que tiene el sistema de información SIGEM, en la cual el dato de los monitoreos mensuales se registra con relación al mes de creación de incidentes y no dentro del mes en el cual se realiza el monitoreo por parte del equipo de calidad.

Ante lo informado, se documenta la siguiente observación:

### **OBSERVACIÓN N° 6: Debilidades en la integridad y calidad de los reportes que contienen información asociada a los resultados de las evaluaciones a operadores NUSE.**

Se detectaron diferencias en los datos reportados por los diferentes sistemas de información de la entidad relacionados con las evaluaciones realizadas a los operadores del NUSE (SIGEM y Portal MIPG), a través de monitoreos aleatorios y por demanda durante la vigencia 2024, lo cual incumple lo establecido en la Política de Seguridad de la Información de la entidad en lo referente al principio de integridad, el cual vela por que la información sea exacta, coherente y completa. Lo anterior, deriva en riesgos de precisión y confiabilidad de los reportes para la toma de decisiones basados en dicha información.

**RECOMENDACIÓN:** Adelantar las acciones correspondientes por parte del proceso auditado que permitan uniformidad, integridad y calidad en los datos que se reflejan en los reportes de evaluación a los operadores NUSE que se generan en los diferentes sistemas de información de la entidad.

#### **Respuesta proceso auditado:**

*“Se acepta parcialmente, dado que las diferencias en la información identificadas en la auditoria no revelan que se incumple lo establecido en la Política de Seguridad de la Información de la entidad en lo referente al principio de integridad el cual vela por que la información sea exacta, coherente y completa, se solicita a la OCI revisar el criterio, sin embargo se elaborará plan de mejoramiento orientado a ajustar el indicador Tasa de Calidad de operación, con el propósito de garantizar mayor precisión en la información que se reporta”.*

#### **Respuesta Oficina de Control Interno:**

Una vez analizada la respuesta remitida por el proceso auditado, nos permitimos aclarar que de acuerdo con lo mencionado en la Política de Seguridad de la Información de la entidad PO-GT-01 V.6 publicada en el Portal MIPG en su página No. 6 se define el principio de integridad como: **“principio que garantiza que la información sea exacta, coherente y completa desde su creación hasta su destrucción”**, por ende, se establece como criterio para elevar la observación al identificar diferencias en los datos del *“Total de evaluaciones*

## INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE “GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS”

realizadas” entregados por el proceso de Gestión de Emergencias vs lo publicado en el Portal MIPG, así las cosas, se ratifica el criterio al encontrar que la información en sus diferentes fuentes no es exacta y coherente.

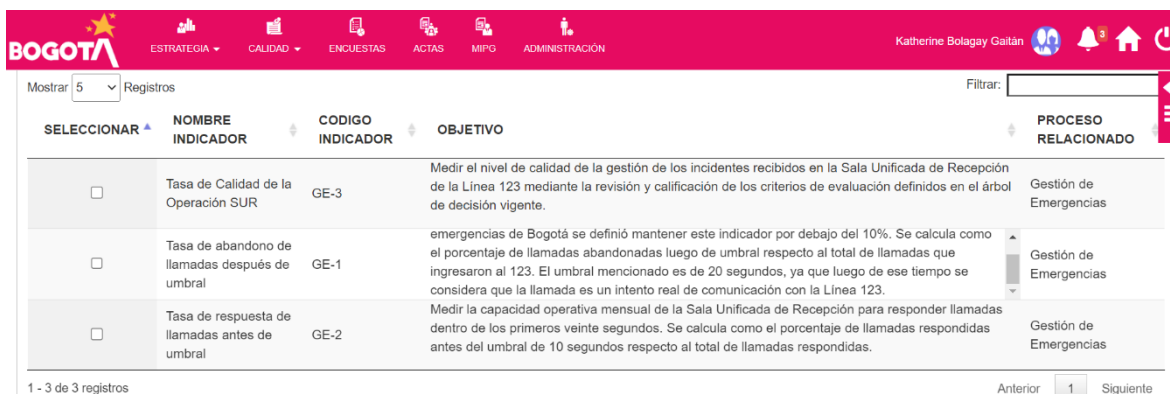
En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.

### Validación de los planes de mejora implementados por el equipo de capacitación

El equipo auditor sostuvo reunión el día 18 de julio de 2024 con el proceso de Gestión de Emergencias para verificar la formulación y ejecución de los planes de mejora suscritos, para atender las faltas identificadas en las evaluaciones realizadas a los operadores del NUSE.

En primera medida se identificó que dentro del instructivo *Formación para el Sistema NUSE (Operadores de la S.U.R y Operadores de las Entidades de Despacho)* I-GE-1, no se encuentran contempladas las actividades que el equipo de capacitación realiza para la formulación, implementación y evaluación de los planes de mejora suscritos.

Adicionalmente, al consultar los indicadores de gestión en el Portal MIPG para el proceso de Gestión de Emergencias, no se evidenció ninguno que estuviera enfocado en medir el nivel de eficacia y efectividad a los procesos de capacitación (inducción, entrenamiento, reentrenamiento y reinducción) y el avance y/o cumplimiento de los planes de mejora.



SELECCIONAR	NOMBRE INDICADOR	CODIGO INDICADOR	OBJETIVO	PROCESO RELACIONADO
<input type="checkbox"/>	Tasa de Calidad de la Operación SUR	GE-3	Medir el nivel de calidad de la gestión de los incidentes recibidos en la Sala Unificada de Recepción de la Línea 123 mediante la revisión y calificación de los criterios de evaluación definidos en el árbol de decisión vigente.	Gestión de Emergencias
<input type="checkbox"/>	Tasa de abandono de llamadas después de umbral	GE-1	emergencias de Bogotá se definió mantener este indicador por debajo del 10%. Se calcula como el porcentaje de llamadas abandonadas luego de umbral respecto al total de llamadas que ingresaron al 123. El umbral mencionado es de 20 segundos, ya que luego de ese tiempo se considera que la llamada es un intento real de comunicación con la Línea 123.	Gestión de Emergencias
<input type="checkbox"/>	Tasa de respuesta de llamadas antes de umbral	GE-2	Medir la capacidad operativa mensual de la Sala Unificada de Recepción para responder llamadas dentro de los primeros veinte segundos. Se calcula como el porcentaje de llamadas respondidas antes del umbral de 10 segundos respecto al total de llamadas respondidas.	Gestión de Emergencias

Imagen N° 4: Información tomada del Portal MIPG-Indicadores – fecha 29 de julio de 2024.

**OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 1:** Una vez presentado lo descrito, se recomienda al proceso de Gestión de Emergencias analizar la pertinencia de formular indicadores de resultado que evalúen el nivel de conocimiento previo y posterior a los procesos de capacitación, así como indicadores que midan la efectividad de los procesos de capacitación en la disminución de fallas evaluadas.

Continuando con las validaciones, el equipo de capacitación remitió el día 12 de agosto de 2024 archivo PDF con los resultados obtenidos en el plan de mejoramiento para los meses monitoreados de agosto, septiembre y octubre del 2023, por lo que es preciso indicar que a corte de agosto de 2024, no se tienen los resultados de cierre de la vigencia 2023 y lo corrido de la 2024. Adicionalmente, y de acuerdo con la información remitida por el proceso, el porcentaje de asistencia y cumplimiento oscila entre el 60% - 66% así:

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

SECCIÓN No.	TIPOLOGÍA FALTAS														
	LEVES				GRAVES				MUY GRAVES						
	ASIGNADOS	LÍNEA 123 2 CASOS	UBICATE 1 CASO	%	ASIGNADOS	GESTION DE INCIDENTES 3 CASOS	SERVICIO A LA CIUDADANIA 4 CASOS	%	ASIGNADOS	GEOLOCALIZACION 1 CASO	SERVICIO A LA CIUDADANIA 1 CASO	PREMIER ONE 1 CASO	OMISION 1 CASO	LIBERACION 1 CASO	%
1	57	27	39	58%	37	28	22	68%	38	24	25	27	21	20	70%
2	65	29	30	45%	42	24	15	46%	40	9	16	18	12	15	53%
3	62	37	44	65%	39	29	23	67%	39	26	29	25	23	25	83%
4	68	34	49	61%	46	39	32	77%	46	36	33	40	35	33	80%
5	65	42	52	72%	41	32	26	71%	42	30	31	29	28	26	83%
TOTAL	317	169	214	60%	205	152	118	66%	205	125	134	139	119	119	62%

Tabla 2: Porcentaje de participación/cumplimiento en las distintas actividades para cada una de las Secciones por tipo de falta.

Imagen N° 5 - Fuente: Resultados Plan Mejora SUR

Aunado a lo anterior, en el mismo documento remitido, se describen acciones por mejorar dentro del proceso:

*"No se obtuvo el 100% de participación en el desarrollo de los talleres debido a que algunos Operadores se encontraban en algún tipo de situación administrativa o finalizaron contrato previo al envío de los talleres del Planes de Mejora.*

*Algunos de los correos/usuarios utilizados para diligenciar y enviar los talleres no correspondían al nombre de la persona o no eran correos institucionales, sino tenían nombres de negocios, acrónimos y/o similares, por lo cual, no fue posible realizar la respectiva calificación en ciertos casos. A pesar de que se llevó a cabo una búsqueda, cruce y revisión detallada de estos, fueron los datos consolidados compartidos desde la jefatura de sala de la S.U.R.*

*De acuerdo con el tipo de preguntas diseñadas en los talleres, se pudo evidenciar que existen diferentes temas que aún no son claros o presentan dificultad para el personal operativo. Entre ellos se encuentran: la documentación de las direcciones en la ruralidad, la documentación de los incidentes, el uso de códigos de disposición de información, áreas de las entidades de recepción y despacho, guiones, entre otros"*

Lo anterior, indica debilidades por parte del proceso para documentar las acciones que realizan en el marco del ciclo PHVA de los procesos de formación y capacitación para el NUSE, así como la identificación de controles que permitan mitigar las situaciones identificadas.

Se documenta la siguiente observación:

**OBSERVACIÓN N° 7: Desactualización y/o ausencia de documentación asociada a los procesos de formación y capacitación para los operadores de la línea de Seguridad de Emergencias 123.**

Se identificaron actividades sin documentar en lo referente a la formulación e implementación de los planes de mejora suscritos para atender la identificación de fallas leves, graves y muy graves de los operadores NUSE. Lo anterior, incumple lo establecido en la Guía Elaboración y Control de Documentos del Sistema de Gestión G-FI-01, derivando en posibles riesgos de pérdida de la información.

**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"**

**RECOMENDACIÓN:** Documentar de manera clara, detallada y de acuerdo con la realidad del proceso, las actividades que se surten para los procesos de formación y capacitación de los operadores NUSE.

**Respuesta proceso auditado:**

*"Se acepta, se elaborará plan de mejoramiento orientado a la oficialización en MIPG de un documento que describa las actividades que se realizan para obtener los planes de mejora de capacitación".*

**Respuesta Oficina de Control Interno:**

En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.

**Validación de actividades de formación y capacitación para los operadores NUSE vigencia 2023 y 2024**

En visita del 18 de julio de 2024 se observó que el proceso de Gestión de Emergencias cuenta con actividades internas de formación como: inducciones, reinducciones, entrenamientos y reentrenamientos dirigidos a los operadores del NUSE para el manejo y atención a la ciudadanía, el manejo de las herramientas para voz, datos, guía de tipificación, sistemas de localización asociados a la labor de la línea 123.

Por otra parte, al verificar el Plan Institucional de Capacitación de la entidad vigencias 2023 y 2024, se encontraron las siguientes actividades programadas específicamente para los colaboradores del C4:

VIGENCIA 2023			
Tema	Contenido	Objetivo	Tipo
Manejo del estrés.	Gestión y manejo de las emociones Técnicas de respiración Estrategias de pensamiento Transformación de creencias Manejo de la ira.	Gestionar de manera adecuada y oportuna la información concerniente a los incidentes de Seguridad y Emergencias.	Curso presencial para los operadores C4.
VIGENCIA 2024			
Tema	Contenido	Objetivo	Tipo
Herramientas tecnológicas especializadas de C4.	* Premier One (Mapa - Reportes - Campos, * Funcionalidades - Manuales, etc.) * VESTA * VERINT * RedBox	Adquirir dominio y proficiencia en el manejo de las diferentes herramientas y aplicativos vinculados dentro de la gestión, atención y respuesta a situaciones de	Curso presencial EQUIPO CAPACITACIÓN C4.

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

	* Evaluación y Aseguramiento de la Calidad.	seguridad y emergencia.	
--	---	-------------------------	--

Tabla N° 8: Fuente: Plan Institucional de Capacitación 2023 y Plan Institucional de Capacitación 2024.

De acuerdo con lo descrito, al validar la aplicación del procedimiento Formación y Capacitación PD-GH-8 en su política de operación para esta vigencia (...) "*Las necesidades de capacitación, formación y entrenamiento para los servidores públicos de la Entidad deben ser comunicadas por las dependencias a la Dirección de Gestión Humana dentro de los plazos establecidos, acorde con los procedimientos definidos para este fin*", se observó que el día 22 de noviembre de 2023 la Dirección de Gestión Humana remitió memorando con radicado N° 3-2023-41359 solicitando el diagnóstico de necesidades de formación y capacitación a todas las dependencias de la entidad y mediante correo electrónico el 15 de enero de 2024 se reiteró la solicitud a la Oficina Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), sin recibir la respuesta de las necesidades de formación.

Por lo expuesto, esta sugiere, hacer uso de las herramientas de capacitación, formación y entrenamiento establecidas por la entidad a través del Plan Institucional de Participación PIC para desarrollo y fomento de las competencias y capacidades específicas de los operadores del NUSE.

### 6.3.3 Procedimiento Gestión de Incidentes de Alto Impacto en la SOARS PD-GE-06 :

#### Verificación en la aplicación de políticas de operación y actividades

El equipo auditor realizó validación en las instalaciones del C4 con el personal responsable del procedimiento gestión de incidentes de alto impacto en la sala SOARS, procediendo en primera medida con las políticas de operación y las actividades del procedimiento en sí; como resultados, se presenta lo siguiente:

#### Cumplimiento de la política de operación número 2 - Compromiso de confidencialidad.

La política de operación N° 2 del procedimiento establece que se debe firmar el documento compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información F-GH-807. Para tal fin se consulta acerca de la existencia de estos formatos firmados por el personal que se encuentran dentro de la sala SOARS, a lo cual fue respondido que no sean generados dichos formatos, tanto para el personal interno como para el personal externo que tienen acceso a la sala.

Ante lo mencionado, se presenta la siguiente observación:

#### **OBSERVACION N° 8: Falta de emisión y firma del formato compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información F-GH-807 por parte del personal que integra la sala SOARS.**

Basado en lo descrito anteriormente, se presenta observación de auditoría relacionada con la falta de aplicación e inexistencia del formato compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información F- GH-807, de acuerdo con lo establecido en la política de operación N° 2 del procedimiento gestión de incidentes de alto impacto en la SOARS, implicando riesgos de seguridad de la información y desconocimiento por parte del personal de las condiciones y responsabilidades que se tienen frente a los datos a los cuales se tiene acceso.

**RECOMENDACIÓN:** Una vez presentada la observación desde la Oficina de Control Interno, se sugiere realizar una consulta y escalamiento a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, a la Dirección de Gestión Humana y a la Dirección Jurídica respecto al cumplimiento de la política de operación N° 2; complementariamente, establecer las acciones necesarias dentro del proceso para cumplir con lo establecido, enfatizando también la recomendación en la determinación si es necesario o no actualizar el procedimiento.

**Respuesta proceso auditado:**

*"No se acepta la observación, dado que, se considera un hecho superado, la información ya se encuentra disponible en el SharePoint, es preciso aclarar que la información se encontraba salvaguardada conforme a lo dispuesto en el procedimiento pero no estaba disponible en esta herramienta, sin embargo a la fecha ya se encuentra disponible, aclarando que el proceso de integración de nuevas agencias a la sala SOARS es constante y continuo, por lo tanto el diligenciamiento de este formato será discrecional a los tiempos dispuestos por cada agencia. Se adjunta link con el acceso al contratista de la OCI designado C4 - SOARS - Todos los documentos (sharepoint.com)"*

**Respuesta Oficina de Control Interno:**


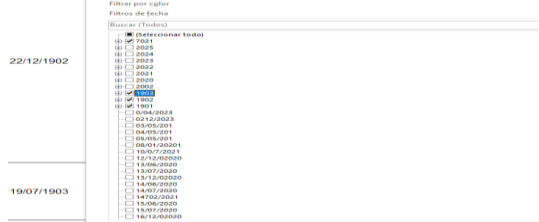

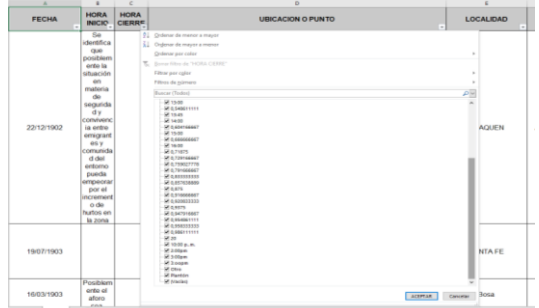
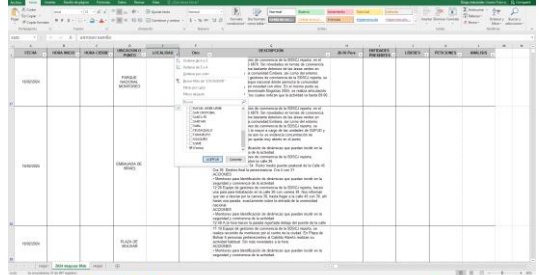
El equipo auditor analizó la respuesta y entendiendo que fueron generados y/o estaban salvaguardados los formatos para todo el personal que compone la sala SOARS (hecho superado), los cuales de acuerdo a revisión fueron generados entre el 17 al 24 de julio de 2024 y de acuerdo con la fecha de inicio de ejecución del procedimiento (08/02/2024), indica que el incumplimiento estuvo presente durante 5 meses sin que el proceso haya realizado o identificado el incumplimiento a lo establecido en las políticas de operación, por tal motivo, la observación se mantiene en el informe final, enfatizando la recomendación en el desarrollo de un plan de mejora que ataque la causa raíz y evite la reincidencia de la situación.

**En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.**

**Base de datos incidentes SOARS:**

De acuerdo con el procedimiento Gestión de Incidentes de Alto Impacto en la SOARS, a partir de la actividad N° 2 titulada verificar veracidad de la información, los datos resultantes se registran en la base de datos de incidentes SOARS, con la cual el equipo controla, tramita y gestiona lo sucedido con cada uno de estos. Durante la visita de campo realizada por el equipo auditor realizada el día 11 de julio, se evidencia que esta base de datos se encuentra ubicada en un repositorio de Sharepoint perteneciente al C4 en formato Excel y a la cual tienen acceso el equipo administrativo y los gestores de territorio para su correspondiente diligenciamiento. Al momento de la visita la base de datos cuenta con 11942 registros, a los cuales se les procedió a realizar pruebas de integridad por medio análisis y cotejo de información, obteniendo los siguientes aspectos:

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Situación encontrada por el equipo auditor	Evidencia
<p>Dentro de la bitácora se incluyen registros en blanco como marcas de corte por día, lo anterior impacta los análisis de datos que se realizan integralmente. Ejemplos registros 98, 173, 2742 y 2743.</p>	
<p>En el campo fecha se identifican 12 registros con valores tales como 1901, 1902, 1903 y 7021 (hacen referencia a años).</p>	
<p>Se observa que el Campo hora de inicio contiene valores diferentes a los que corresponden o están en blanco.</p>	
<p>Se observa que el Campo hora de cierre contiene valores diferentes a los que corresponden o están en blanco.</p>	
<p>El campo localidad contiene registros vacíos.</p>	

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

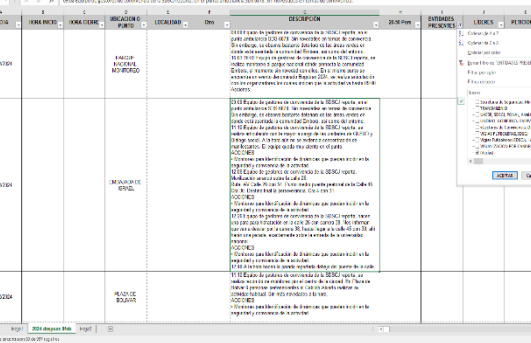
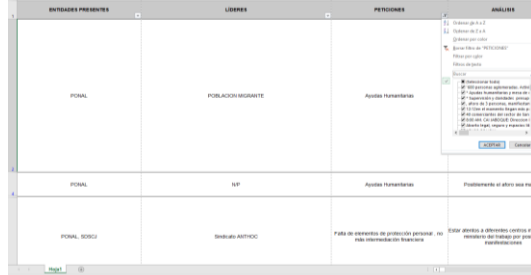
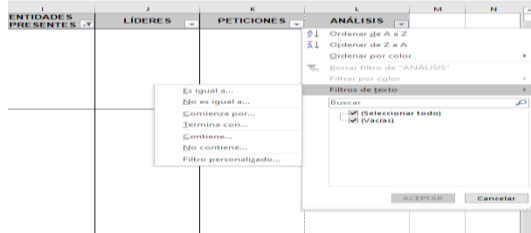
Situación encontrada por el equipo auditor	Evidencia
<p>La bitácora tiene 90 registros con el campo entidades presentes vacías o en blanco.</p>	
<p>Para el campo peticiones se encuentra vacío.</p>	
<p>El campo análisis tiene todos los registros vacíos.</p>	

Tabla N° 9: Creación Propia OCI Fuente: Base de datos SOARS.

Por lo expresado anteriormente se configura la siguiente observación relacionada con integridad de la información:

**OBSERVACION N° 9: Falta de integridad de información en la base de datos de incidentes SOARS.**

El equipo auditor validó y cotejó los recursos de información que actualmente se tienen para la ejecución del procedimiento, identificando situaciones relacionadas con integridad de información en la base de datos de incidentes SOARS. En resumen, las siguientes son las situaciones:

- ☒ Campos sin diligenciar en su totalidad.
- ☒ Registros sin datos.
- ☒ Falta de consistencia entre lo registrado en el campo UBICACIÓN O PUNTO versus LOCALIDAD.

Lo anterior, se encuentra descrito en la política de seguridad y privacidad de la información PO-GT-01, dentro del numeral 6 que indica sobre el principio de integridad de información,

así como al artículo 21 del decreto 510 de 2019, el cual describe que : “*Los Sistemas de Información y Análisis de Información. Es la información centralizada y confiable para la toma de decisiones y la mejora en los tiempos de respuesta en los servicios de seguridad y emergencias en el Distrito Capital para el cumplimiento de los objetivos y la operación eficiente del C4, así como el Sistema de Análisis de Información que aporta conocimiento para la prevención y anticipación de dichos eventos.*” Expuesta la situación, la cual apunta a riesgos tales como pronunciamiento por parte de entes de control, datos y reportes inexactos, dificultades en los análisis de datos, respuestas con información errónea a la ciudadanía y a los entes de control, e impacto toma de decisiones por no encontrarse alineadas con la misionalidad de la entidad.

**RECOMENDACIÓN:** Establecer un plan de acción con el acompañamiento de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, a fin de atender las situaciones identificadas respecto a la base de datos de incidentes SOARS y de requerirse establecer una herramienta que permita controlar el registro y administración de la información asociada al procedimiento.

**Respuesta proceso auditado:**

*“No se acepta la observación, dado que, el equipo auditor realizó revisión de información de años 2020 a 2023, anteriores a la publicación y oficialización del procedimiento PDGE-06, los cuales fueron registrados para la protección del daño antijurídico para la entidad, pero no por lo establecido en el procedimiento que se oficializó en diciembre de 2023. De igual manera, la bitácora y el acta cumplen dos objetivos diferentes, el primer documento solo incluye incidentes de alto impacto que ingresan a través de los medios tecnológicos del C4, mientras que el segundo documento incluye los incidentes ya mencionados y además da cuenta de las actividades diarias de la sala, lo cuales no se clasifican como incidentes de alto impacto, pero deben ser documentados dado que son requeridos por los entes de control y el despacho de la Secretaria de manera continua. Se adjunta información filtrada o en la cual se identifique desde cuando el equipo auditor toma la información, disponible en siguiente link con el acceso al contratista de la OCI designado C4 - SOARS - Todos los documentos (sharepoint.com)”*

**Respuesta Oficina de Control Interno:**

Respecto a la observación y derivado del compromiso concertado en la reunión de cierre al proceso de auditoría, el equipo auditor procedió a validar sobre la base de datos (bitácora), los registros a partir del 8 de febrero del 2024, fecha en la cual dio inicio la ejecución del procedimiento. De acuerdo con lo mencionado el análisis se realizó a 997 registros, con el objetivo de establecer y corroborar la observación relacionada con la falta de integridad de datos, presentando a continuación los resultados o casos:

1. Para los 997 registros los campos hora inicio y hora cierre no cuentan con información.
2. El campo localidad tiene 37 registros sin diligenciar.
3. El campo otro tiene 38 registros sin diligenciar.
4. El campo 20-50 pers tiene 82 registros sin diligenciar.
5. El campo entidades presentes tiene 90 registros sin diligenciar.

**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"**

6. Los campos LIDERES, PETICIONES y ANALISIS no cuentan con información para los 997 registros.
7. Se identifican falta de correspondencia (integridad de información) entre los datos del campo UBICACIÓN O PUNTO versus lo registrado en el campo LOCALIDAD así:

FECHA	DATO CAMPO UBICACIÓN PUNTO	DATO LOCALIDAD	COMENTARIO OCI
2/03/2024	MALL PLAZA	ANTONIO NARIÑO	Mall plaza se ubica en la localidad de los Mártires, además según registros el evento registra que se inició de BOSA.
5/03/2024	SALON COMUNAL SANTA CECILIA	FONTIBON	En la traza del evento se mencionan los barrios Santa Cecilia y Lisboa y por ubicación de los dos barrios mencionados el tema se ejecutó en la localidad de SUBA.
15/03/2024	UNIVERSIDAD DISTRITAL SEDE MACARENA	CHAPINERO	Sede de la Macarena de la Universidad Distrital se ubica en la localidad de Santafe.
5/04/2024	PARQUE DE LOS PERIODISTAS	CHAPINERO	El parque de los periodistas se ubica en la localidad de Santafe.
16/04/2024	ECOPEPETROL CRA. 13 CON 36	CHAPINERO	La dirección carrera 13 con calle 36 donde efectivamente se ubica el edificio de Ecopetrol pertenece a la localidad de Santafe.
25/05/2024	MOVISTAR ARENA	CHAPINERO	Movistar Arena queda en la localidad de Teusaquillo.
4/06/2024	CARRERA 15 CON CALLE 36 Nunciatura Apostólica	CHAPINERO	La nunciatura apostólica calle 36 con carrera 15 se ubica en la localidad de Teusaquillo.
22/06/2024	PARQUE SIMÓN BOLÍVAR	CHAPINERO	El Parque Simón Bolívar se ubica en la localidad de Teusaquillo.
3/07/2024	ICBF	CHAPINERO	Según bitácora el evento se presenta en ICBF sede nacional y esta se encuentra sobre la carrera 68 perteneciendo a la localidad de Engativá.
27/07/2024	ESTADIO NEMESIO CAMACHO EL CAMPÍN	CHAPINERO	El estadio El Campin pertenece a la localidad de Teusaquillo.
2/08/2024	CORFERIAS	CHAPINERO	Corferias pertenece a la localidad de Teusaquillo.
12/02/2024	ICBF	BARRIOS UNIDOS	ICBF sede nacional y esta se encuentra sobre la carrera 68 perteneciendo a la localidad de Engativá.
27/02/2024	CORFERIAS	BARRIOS UNIDOS	Corferias pertenece a la localidad de Teusaquillo
14/03/2024	BUNKER DE LA FISCALIA – AV. LA ESPERANZA CON CARRERA 50	BARRIOS UNIDOS	Bunker de la Fiscalía General se ubica en la localidad de Teusaquillo.
14/03/2024	MANIFESTANTES SE DESPLAZAN POR LA AVENIDA EL DORADO	BARRIOS UNIDOS	Avenida el dorado en el punto indicado queda en la localidad de Teusaquillo, teniendo la posibilidad de tocar otras localidades pero no la de Barrios Unidos.
3/04/2024	UNIVERSIDAD NACIONAL	BARRIOS UNIDOS	Universidad Nacional queda en la localidad de Teusaquillo.
15/04/2024	AUDIFARMA AV. BOYACA CON 49	BARRIOS UNIDOS	La dirección Avenida Boyaca con calle 49 se localiza en Engativá.
2/06/2024	PORTAL AMERICAS - MINGA DE TRABAJO	BOSA	El portal de las Américas queda ubicado en la localidad de Kennedy.

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

FECHA	DATO CAMPO UBICACIÓN PUNTO	DATO LOCALIDAD	COMENTARIO OCI
18/04/2024	UNIVERSIDAD DISTRITAL SEDE MACARENA CANDELARIA	CANDELARIA	La Universidad Distrital sede macarena queda en la localidad de Santafé.
21/06/2024	PLANETARIO DISTRITAL	CANDELARIA	El Planetario Distrital se ubica en la localidad de Santafé.
12/06/2024	SENA AV 1RA DE MAYO	MARTIRES	El SENA de la primera de mayo se ubica en la localidad Antonio Nariño.
19/06/2024	SECRETARIA DE SALUD	MARTIRES	La Secretaria Distrital de Salud pertenece a la localidad de Puente Aranda.

Tabla N° 10: Creación Propia OCI Fuente: Base de datos SOARS.

Finalmente se informa que una vez surtida la nueva validación de la base de datos de incidentes SOARS, se presentan situaciones relacionadas con el principio de integridad de información, por lo cual la observación se mantiene para el informe final, aclarando que el texto de esta incluido el titulo se modifica y unos casos informados en el contexto se suprimen.

En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.

#### 6.3.4 Procedimiento Soporte y Asesoría Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias PD-GTS-01:

El procedimiento Soporte y Asesoría Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias fue oficializado en el año 2023, perteneciendo como único al proceso Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias, el cual tiene como objetivo principal gestionar las herramientas tecnológicas de seguridad y emergencias por medio de proyectos de infraestructura, soporte, asesoría y supervisión a la prestación de los servicios tecnológicos para garantizar la operación de los sistemas.

Dentro del sistema integrado de gestión de la entidad para el proceso se ha creado un único documento titulado MA-GTS-01 OPERACIÓN SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA y tanto el proceso como el procedimiento describen acerca del soporte de los subsistemas (VESTA, PremierOne CAD, Radiocomunicación, Videovigilancia, infraestructura, sistemas de información, entre otros), se presenta la siguiente oportunidad de mejora:

**OPORTUNIDA DE MEJORA N° 2:** Aunado a lo descrito anteriormente, la oportunidad de mejora se presenta debido a que, dentro del SIG, únicamente se ha creado el manual de operación del sistema de video vigilancia, sin existir documentos relacionados con los demás subsistemas que operan dentro del C4, entre los cuales se mencionan: VESTA, PremierOne CAD, radio comunicación y otros.

Lo descrito se informa debido a que se pueden presentar riesgos en la operación por la falta de conocimiento sobre los subsistemas por parte del personal, al no tener documentación oficial relacionada, para lo cual se sugiere al C4 realizar un barrido y validación de todos los componentes y sistemas de información que funcionan allí, para así determinar a cuáles de estos se les debe crear documentos tales como instructivo, guía, manual, etc, estimando el más se adecue para el proceso.

6.3.5 Protocolo Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio - PR-GE-1

Objetivo	Versión	Ultima Actualización
<p>Realizar la validación de anomalías que pudieran dar lugar a intermitencias en la continuidad del servicio del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias de Bogotá.</p>	<p>2</p>	<p>18/03/2023</p>

Imagen N° 6: Elaboración propia - Fuente: Portal MIPG

Verificación procedimental

Como resultado de la visita realizada el 22 de julio de 2024 al equipo tecnológico del proceso de Gestión de Emergencias, se evidenciaron actividades que presentan diferencias entre lo establecido en el protocolo y la realidad del proceso:

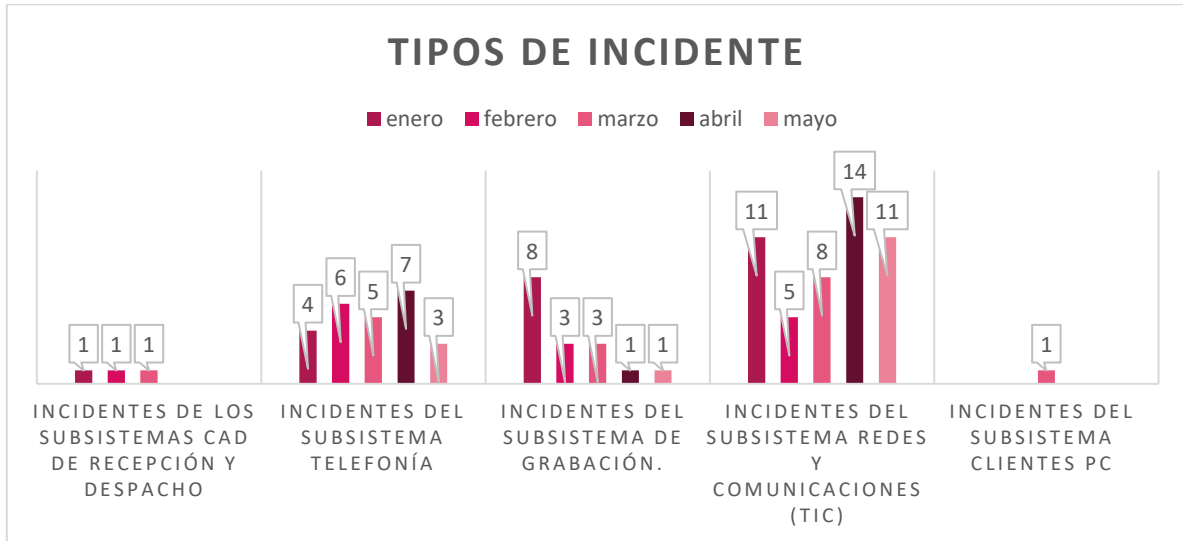
No. Actividad	Actividad	Situación encontrada OCI
<p>4</p>	<p>Reporte de Anomalía tecnológica</p>	<p>Al verificar la actividad "<u>Cuando la mesa de ayuda no puede resolver la anomalía, debe escalar la consulta al equipo técnico del operador tecnológico para que ellos realicen la validación de la anomalía</u>", la cual tiene como responsable "Mesa de Ayuda" en la dependencia del C4, se identificó de acuerdo con lo manifestado por el proceso, que la mesa de ayuda pertenece al operador tecnológico. Por lo anterior, se sugiere actualizar la actividad precisando el responsable que la ejecuta.</p>

Tabla N° 11: Creación Propia OCI Fuente: Visita de campo C4 el 22 julio de 2024.

Por otro lado, se identificó la eliminación del procedimiento *PD-GE-3 continuidad en el servicio* en el Portal MIPG y no se encontró otro documento adoptado que lo reemplace. Por lo anterior, se identificó un riesgo de incertidumbre en la realización de las tareas para prestar los servicios Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4 y entidades que integran el C4, lo que puede conllevar a ineficiencia en los procesos.

**Validación de las anomalías tecnológicas presentadas en la vigencia 2024**

Continuando con el desarrollo del ejercicio auditor, se validaron los reportes de anomalías tecnológicas presentadas durante el primer semestre de los 2024 remitidos por el operador tecnológico (ETB), encontrando los siguientes incidentes de acuerdo con su tipificación:



Gráfica N° 6: Creación Propia - Fuente: GSC-3416-2024 - Respuesta CIS-CES-ETB-10541-2024 documento remitido por C4 el 5 de julio de 2024.

Respecto de la catalogación que se indica en el reporte enviado por el operador tecnológico (ETB), se procedió a validar si esta se encontraba documentada por el proceso de Gestión de Emergencias, pero no se identificó documento adoptado en el marco del sistema integrado de gestión - SIG que especifique dicha catalogación y su respectivo tratamiento. En validación, se observó una guía en borrador que contiene dicha información, sin embargo, el documento no se encuentra en versión final.

Por otra parte, de acuerdo con la información remitida por el operador tecnológico de los incidentes del Subsistema de grabación, según la base de datos de la herramienta de Gestión de tiquetes ARANDA, se observó durante lo corrido de la vigencia 2024 anomalías relacionadas a errores en el logueo de los operadores de NUSE en los sistemas de la Línea 123, pese a la implementación de la funcionalidad API que corrige este tipo de registros "Registros sin ID", A continuación, se muestra el detalle:

8	12/01/2024	No aparece la información de ID del agente en Verint	INC-6404	Este incidente sucede debido a que el operador no se logueo en PremierOne al inicio de turno y el ID no es el mismo en las dos plataformas.
---	------------	--	----------	---

Imagen N° 7: Fuente: GSC-3416-2024 - Respuesta CIS-CES-ETB-10541-2024 documento remitido por C4 el 5 de julio de 2024

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Número de caso	Fecha de registro	Categoría	Nota de solución
INC-7472	12/02/2024	Información de ID en Verint no coincide con el operador - Plataforma Verint	Se debe a errores procedimentales, debido a que el operador no se logueo en el aplicativo PremierOne con su usuario, sino que siguió trabajando con el usuario del turno anterior.
INC-7599	20/02/2024	Información de ID en Verint no coincide con el operador - Plataforma Verint	
INC-7621	22/02/2024	Información de ID en Verint no coincide con el operador - Plataforma Verint	

Imagen N° 8: Fuente: GSC-3416-2024 - Respuesta CIS-CES-ETB-10541-2024 documento remitido por C4 el 5 de julio de 2024

Número de caso	Fecha de registro	Categoría	Nota de solución
INC-8259	28/03/2024	Información de ID en verint no coincide con el operador - Plataforma Verint	ID incorrecto para algunos registros se presenta únicamente para el 26 de marzo del 2024

Imagen N° 9: Fuente: GSC-3416-2024 - Respuesta CIS-CES-ETB-10541-2024 documento remitido por C4 el 5 de julio de 2024

Item	Fecha	Descripción del evento	Tiquete de Aranda	Nota de solución
1	30/05/2024	Información de ID en verint no coincide con el operador - Plataforma Verint	INC-8996	Se evidencia que el registro de grabación en la plataforma de Verint cuenta con el ID del agente que contesto la llamada. Sin embargo, el incidente fue creado a las 12/03/2024 08:09:47 mientras que la llamada ingreso a las 08:08:42 del 12/03/2024.

Imagen N° 10: Fuente: GSC-3416-2024 - Respuesta CIS-CES-ETB-10541-2024 documento remitido por C4 el 5 de julio de 2024.

Por lo anterior, se configura la siguiente observación:

**OBSERVACIÓN N° 10: Errores por parte de los operadores NUSE en el inicio de su turno para ingresar de manera correcta a los aplicativos para el registro de llamadas.**

Se identificaron situaciones en el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias en lo corrido de la vigencia 2024, asociados a errores por parte de los operadores NUSE en el inicio de su turno que no se loguearon en los aplicativos dispuestos para la recepción de llamadas, desencadenando registros "sin ID de operador", incumpliendo lo establecido en la actividad No. 1 "Ingresar a los aplicativos y recibir llamada." del procedimiento Recepción de incidentes de seguridad y emergencias PD-GE-1, derivando posibles riesgos de integridad de la información.

**RECOMENDACIÓN:** Establecer por parte del C4 controles que permitan el monitoreo para el adecuado ingreso a los aplicativos dispuestos para la recepción de llamadas por parte de los operadores de la línea de emergencia NUSE 123.

**Respuesta proceso auditado:**

*"Se acepta parcialmente, dado que los operadores de la línea 123 cuentan con el entrenamiento respectivo y el material dispuesto, en el cual se dan los lineamientos para el ingreso al aplicativo para el registro de llamadas, por lo cual se han implementado estrategias y controles respectivos para mitigar este riesgo, así mismo no se correcto afirmar en informe de auditoría que estas situaciones afectaron la operación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias, es decir que por esta situación se dejaron de atender las llamadas en la línea de emergencia y/o de gestionar los incidentes a las entidades correspondientes. Es preciso informar a la OCI que, si bien se han presentados errores por parte de los operadores del NUSE para el ingreso y logueo en los aplicativos, la operación se ha realizado de forma correcta. Se solicita a la OCI ajustar en los términos de la observación, dado que no se afectó la operación del NUSE, como se explicó anteriormente, sin embargo, se acepta la observación al considerar que el hallazgo está relacionada con la integridad de la información. Se elaborará plan de mejoramiento orientado a fortalecer los controles para mitigar los errores cometidos por los operadores NUSE en el acceso y logueo en los aplicativos para la operación".*

**Respuesta Final Oficina de Control Interno:**

Una vez analizada la respuesta remitida por el proceso auditado, el equipo auditor no encontró argumentos para desvirtuar la observación, no obstante, según la explicación que expone el proceso respecto de la definición de la "operación de Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias", se procede a ajustar dicha palabra en la descripción de la observación.

**En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.**

**Validación de anomalías manejadas por el C4**

De acuerdo a lo manifestado por el proceso, el día 24 de marzo 2024, se presentó una falla eléctrica en el edificio C4 "caída de la electricidad en la S.U.R. afectando el sistema de telefonía V1 y V2 ya que hubo reinicio en algunos equipos de Vesta 1 y Vesta 2", el cual también fue documentado por el operador tecnológico así: "El domingo 24 de marzo se presenta una afectación en la operación de alto impacto, la cual tuvo como causa raíz la falla del fluido eléctrico en el edificio C4, lo que ocasiono el apagado total de los equipos ubicados en los diferentes centros de datos ubicados en el piso 1, piso 2 y piso 3 y de los elementos tecnológicos que componen la operación, generando una indisponibilidad en la prestación del servicio, manejando la documentación de las fallas a través de los incidentes INC-8201, INC-8202, INC-8209, INC-8210, INC-8212, INC-8213, INC-8214 y INC-8217".

Adicionalmente, el equipo auditor observó en el acta de reunión emitida por el C4 el 24 de marzo de 2024 que la falla eléctrica en el edificio genero una caída general de las terminales de Premier One y Vesta de la sala SUR, por lo tanto, se evidenciaron debilidades en la efectividad del control N°. 2:

*"El jefe del C4 realiza seguimiento semanalmente a la disponibilidad de potencia eléctrica (UPS's) en la SUR (Sala Unificada de Recepción) y en el CAD (Centro Automático de Despacho) mediante la revisión de los informes, alertas o estados actuales generados por el software de comunicación de la*

## INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE “GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS”

*UPS. Para ello los responsables del seguimiento a UPS’s deberán notificar al Jefe del C4 las novedades en los reportes incluyendo los mantenimientos preventivos o correctivos en caso de que se presenten. Como evidencia se compartirán los reportes generados. El cargue de las evidencias se realizará trimestralmente”.*

Adicional a ello, el proceso en la Bitácora remitida manifestó:

- “1. No hay plan de contingencia establecido en operación para fallas de sistema y/o eléctricas.*
- 2. No hay sistemas de respaldo telefónicos activados en la sala SUR para poder atender llamadas de emergencias.*
- 3. No se pudo devolver todas las llamadas abandonadas.*
- 4. Se deja constancia en esta acta que la falla fue eléctrica y se agravó por no poseer un plan de contingencia y de respaldo a los sistemas actuales implementados en la sala SUR”.*

Por lo anterior, se documenta la siguiente observación:

### **OBSERVACIÓN N°. 11: Materialización del riesgo asociado a fallas totales o parciales en el servicio de atención de la línea de Seguridad de Emergencias 123 por caída eléctrica en el edificio C4.**

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 se evidenció la afectación del servicio de atención a la línea de Seguridad y Emergencias 123 por falla eléctrica en el edificio del C4 que, de acuerdo con el acta del día 24 de marzo de 2024 suministrada por el proceso ocurrió entre las 13:45 y 16:23, derivando así la materialización del riesgo de gestión asociado a la *“Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por sanciones o multas de entes de control o por demandas, tutelas, derechos de petición. debido a la falla total o parcial en el servicio de atención de la línea de Seguridad y Emergencias 123.”*

Lo anterior, denota falencias en el cumplimiento de lo establecido en la Política de Administración del Riesgo de la entidad en lo relacionado con el tratamiento de riesgo y las acciones a seguir por parte de la primera línea de defensa en los casos de materialización, derivando posibles incumplimientos en los objetivos del proceso que impactan a la entidad y la ciudadanía en general.

**RECOMENDACIÓN:** Revisar por parte del proceso con asesoría de la segunda línea de defensa la identificación y valoración del riesgo y la pertinencia de ajustar el control establecido, así como implementar acciones preventivas y correctivas para el manejo de situaciones que puedan generar indisponibilidad del servicio del NUSE, con el fin de evitar una nueva materialización del riesgo.

### **Respuesta proceso auditado:**

*“La materialización del riesgo asociado a fallas totales o parciales en el servicio de atención de la línea de Seguridad de Emergencias 123, fue causada por un daño electrónico impredecible en una UPS (Sistema de Alimentación Ininterrumpida), el cual consistió en un cortocircuito en los componentes de potencia, escapando de la capacidad previsible del ser humano en los ámbitos técnico y administrativo.*

*Por otra parte, si bien este riesgo fue detectado y asociado al proceso ‘Gestión de emergencias’, las funciones del C4, no incluyen la gestión y mantenimiento de la infraestructura eléctrica del edificio, no obstante, dada la criticidad de los sistemas misionales que operan en el edificio, se establecieron, mediante personal asignado a esta oficina, verificaciones y seguimientos para alertar oportunamente a la Dirección de Bienes fallas detectables, para que se subsanen con los respectivos contratos de mantenimiento, donde, en varias ocasiones anteriores, estos controles generaron alertas oportunas, mitigando posibles caídas de los sistemas de seguridad y atención de emergencias de la ciudad.*

*Es importante destacar que, el contrato de mantenimiento de las UPS que soportan la operación está a cargo y depende de la Dirección de Bienes, la cual supervisa los contratos para la adquisición o mantenimiento de los equipos, bienes y servicios destinados al fortalecimiento de la capacidad operativa de las autoridades en seguridad, convivencia y acceso a la justicia en la ciudad, el cual se encontraba vigente al momento de la falla.*

*Por tanto, solicitamos que esta observación se traslade a la Dirección de Bienes, dependencia competente para establecer controles adicionales y posibles acciones de mejora en las actividades de mantenimiento que se realizan a estos equipos, y así minimizar la ocurrencia de eventos eléctricos de este tipo en el Edificio C4”.*

**Respuesta Oficina de Control Interno:**

Una vez analizada la respuesta remitida por el proceso auditado, informamos que los argumentos expuestos no desvirtúan la situación que originó a la materialización del riesgo, así como a las debilidades encontradas en los controles aplicados por el proceso para el tratamiento de este. En consecuencia, es competencia del proceso de Gestión de Emergencias realizar los ajustes respectivos a los riesgos adoptados en la matriz de riesgos de gestión en el marco de la Política de Administración del Riesgo de la entidad.

**En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.**

**6.4 Procesos Contractuales.**

**6.4.1 Contratos bajo la supervisión del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4.**

En la verificación de la etapa contractual de la muestra seleccionada, se revisaron los expedientes contractuales compartidos por la Unidad Ejecutora 2, de acuerdo con la solicitud realizada por la dependencia, la plataforma SECOP II y el aplicativo SIGA, y se analizaron los documentos respectivos: estudios previos, contratos, documentos de ejecución, informes de supervisión, entre otros, sobre los cuales se presentan los siguientes resultados:

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Observación OCI
332, 645, 675, 715, 721, 936, 956, 989, 1242, 1316 de 2024	No se encontró en los informes de ejecución soporte del cumplimiento de la obligación 5 "Informar al supervisor de estación o supervisor de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUSE 123, para la creación de ticket respectivo en la mesa de operación de la SALA UNIFICADORA de RECEPCIÓN".	
1511 de 2023	No se encontró en los informes de ejecución soporte del cumplimiento de la obligación 6 "Informar al supervisor de estación o supervisor de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUSE 123, para la creación de ticket respectivo en la mesa de operación de la SALA UNIFICADORA de RECEPCIÓN".	
1867 y 1868 de 2023	No se encuentra soporte del cumplimiento de la obligación general 15.4 "Enviar al correo <a href="mailto:salud.trabajo@scj.gov.co">salud.trabajo@scj.gov.co</a> , la certificación de examen preocupacional en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015 para el desarrollo de su actividad contractual, este concepto tendrá vigencia por tres (3) años".	
1544 de 2023	No se encuentran soportes del cumplimiento de las obligaciones generales 15.1 "Realizar la charla virtual que proporciona la Dirección de Gestión Humana y aportar al supervisor la constancia que certifique su realización." y 15.4. "Enviar al correo <a href="mailto:salud.trabajo@scj.gov.co">salud.trabajo@scj.gov.co</a> , la certificación de examen preocupacional en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015 para el desarrollo de su actividad contractual, este concepto tendrá vigencia por tres (3) años".  Por otro lado, de acuerdo con el certificado de cumplimiento suscrito por el supervisor, para la obligación 4 se indica que el contratista dio cumplimiento a la misma, sin embargo, en el total de los informes de ejecución se indica: "En el período de registro no se presentaron actividades relacionadas con esta obligación."	Las situaciones descritas reflejan fallas en la supervisión y evidencian la ausencia de un seguimiento estricto en la solicitud de evidencias para demostrar el cumplimiento de las obligaciones del contrato.  De acuerdo con lo anterior, se observa incumplimiento del literal j del numeral 14.9.1. Funciones generales, que indica "Revisar los documentos necesarios para efectuar los pagos al contrato, incluyendo el recibo a satisfacción de los bienes o servicios objeto del mismo."
1899 de 2023	No se encuentran soportes del cumplimiento de las obligaciones generales 15.1 "Realizar la charla virtual que proporciona la Dirección de Gestión Humana y aportar al supervisor la constancia que certifique su realización." y 15.4. "Enviar al correo <a href="mailto:salud.trabajo@scj.gov.co">salud.trabajo@scj.gov.co</a> , la certificación de examen preocupacional en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015 para el desarrollo de su actividad contractual, este concepto tendrá vigencia por tres (3) años".	

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Observación OCI
197 de 2024	<p>Respecto del informe de ejecución de febrero se observó:</p> <p>Obligación 1: Las evidencias corresponden a radicados, registros y anexos sin que los mismos evidencien el apoyo en la solución de los derechos de petición ingresados y asignados al C4, esto se traduce en correos o documentos elaborados.</p> <p>Obligación 2: De las 46 respuestas que se adjuntan como evidencias, solo 2 fueron elaboradas por la contratista, teniendo las restantes 44, fecha de respuesta anterior al inicio de ejecución del contrato.</p> <p>Obligación 3: De las 109 respuestas que se indican, 102 se encuentran con fecha de respuesta anterior al inicio de ejecución del contrato.</p> <p>Obligación 4: De los 17 radicados que se indican, los 17 se encuentran con fecha de respuesta anterior al inicio de ejecución del contrato.</p>	
332, 368, 589, 645, 675, 715, 721, 724, 936, 956, 989, 1242, 1316 de 2024, 1511, 1597 de 2023	El riesgo de la ARL de los contratistas es III, sin embargo, en el Certificado de Supervisión, no se evidencia el valor deducible correcto.	
589 de 2024	La planilla de aportes a seguridad social, soporte del certificado de supervisión de mayo de 2024, corresponde a la planilla del mes de mayo de 2023. Lo cual se encuentra en la carpeta del expediente contractual y a la fecha no ha sido ajustado en la plataforma Secop II.	
332, 368, 378, 675, 724, 772, 936 y 1242 de 2024, 1743, 1897 de 2023	No se evidenció la modificación de la vigencia de las garantías, teniendo en cuenta la fecha de inicio de ejecución registrada en la plataforma SECOP II.	Lo expuesto demuestra la falta de verificación por parte de la supervisión al momento de iniciar el contrato o al suscribir sus modificaciones.
1248 de 2024	La póliza que corresponde a la cesión del contrato es de Seguro de Cumplimiento Particular - Cumplimiento ante Entidades Públicas Con Régimen Privado de Contratación, lo anterior no aplica para la entidad dado su régimen de contratación.	Es por esto, que no se observa el cumplimiento del literal m del numeral 14.9.2. Funciones en la etapa contractual, que indica "Controlar la vigencia de las garantías, cuando éstas se hayan requerido para amparar los riesgos contractuales y solicitar su
1511 de 2023	<p>No se evidenció la modificación de la vigencia de las garantías, teniendo en cuenta la fecha de inicio de ejecución registrada en la plataforma SECOP II.</p> <p>No se encuentra publicada la actualización de la póliza derivada de la Suspensión del Contrato.</p>	

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Observación OCI
		<i>modificación cuando sea necesario."</i>
1511 de 2023	El estado del contrato en la plataforma Secop II se encuentra "Suspendidos", con fecha de terminación del 3 de marzo de 2024, sin embargo, de acuerdo con acta de suspensión, el mismo terminaba el 26 de julio de 2024.  Adicionalmente, la contratista se encontraba desafiliada a la ARL desde el 16 de febrero de 2024.	Lo indicado evidencia que no se realiza un estricto seguimiento al cumplimiento de los requisitos de ejecución para los contratos y modificaciones.
1897 de 2023	El contrato entró en ejecución el 3 de enero de 2024, sin haber iniciado la cobertura de la afiliación a la ARL, la cual es del 05 de enero de 2024.  Adicional la afiliación finalizó el 28 de julio de 2024, 13 días antes de la terminación del plazo contractual.	Es por esto que no se observa el cumplimiento del literal b del numeral 14.9.1. Funciones generales, que indica "Coordinar las instancias internas de la Entidad Estatal relacionadas con la celebración, ejecución y liquidación del contrato. Por ejemplo: vigencia de las pólizas, pagos de impuestos, y documentos para la celebración del contrato, etc."
1597 de 2023	No se evidencia afiliación a la ARL durante el 6 de marzo al 31 de mayo de 2024.  Para la adición y prórroga, el riesgo registrado no corresponde al indicado en el contrato (3).	
1899 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informes de ejecución y certificado de supervisión de los meses de diciembre 2023, marzo de 2024 e informe final.	
378 de 2024	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II el informe mensual de ejecución contractual, aclarando que el documento cargado "Informe Abril 378-2024.pdf" corresponde al informe del mes de mayo.	
974 de 2024	Los certificados de supervisión del mes de mayo y junio de 2024, que se encuentran cargados en la plataforma Secop II, no corresponden a la contratista.	Lo descrito permite evidenciar transgresión a los principios de transparencia y publicidad, ya que no se publicaron documentos que son de cargue obligatorio.
1245 de 2024	El Certificado de Supervisión de junio de 2024, no fue publicado por el supervisor, lo anterior teniendo en cuenta el numeral 10.1. DOCUMENTOS MÍNIMOS PARA PUBLICACIÓN EN SECOP II del instructivo I-GCT-01.	Por lo tanto, no se observó el cumplimiento del literal q del numeral 14.9.1. Funciones generales, que indica "Verificar la publicación en SECOP II de los informes de ejecución, soportes de pago y/o facturas y demás documentos que se generen en la ejecución contractual, de acuerdo a lo dispuesto en el Instructivo de Publicación en SECOP II por parte de los Supervisores, Interventores y Contratistas de la SDSCI."
1511 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informes de ejecución de los meses de mayo, junio y julio de 2024 e informe final. Y certificado de supervisión de julio de 2024.	
1544 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informe de ejecución del mes de febrero de 2024 e informe final. Y certificados de supervisión de todos los periodos de ejecución.	
1867 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informes de ejecución de los meses de diciembre de 2023, enero y febrero de 2024 e informe final y certificado de supervisión de los meses de diciembre 2023 y febrero de 2024.	

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Observación OCI
1868 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informe de ejecución y certificado de supervisión del mes de febrero de 2024.	
1897 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informe de ejecución y certificado de supervisión del mes de enero y febrero de 2024.	
1896 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II certificado de supervisión de los pagos realizados.	
1245 de 2024 y 1897 de 2023	No se evidencia trámite de la cuenta de cobro correspondiente al mes de julio de 2024.	Lo expuesto demuestra la falta de seguimiento por parte del supervisor a la ejecución del contrato.
1248 de 2024	No se evidencia trámite de la cuenta de cobro correspondiente a los días ejecutados en el mes de junio de 2024.	Es por esto que, no se observa el cumplimiento del literal w del numeral 14.9.2. Funciones en la etapa contractual, que indica <i>"Tramitar el pago de las cuentas conforme lo establecido en la forma de pago de cada contrato, atendiendo el instructivo de la Dirección Financiera y la programación del PAC, incluidos los anticipos, en los que verifique que la cuenta a la cual se desembolsa el anticipo pertenece a una fiducia."</i>
1511 de 2023	No se evidencia trámite de la cuenta de cobro correspondiente a los días ejecutados en el mes de agosto de 2023. Igualmente la cuenta de cobro del mes de julio de 2024.	
1511, 1544, 1597, 1897, 1899 de 2023	El acta de inicio no fue publicada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.	Lo descrito permite evidenciar falta de rigurosidad en el acatamiento de los términos para la publicación.  Es por esto que, no se observa el cumplimiento del literal a del numeral 14.9.2. Funciones en la etapa contractual, que indica <i>"El Supervisor e interventor deberán, suscribir y publicar en el SECOP II o la plataforma que la reemplace el acta de inicio del contrato o convenio vigilado, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato."</i>
1867 de 2023	No se encuentran publicados en la plataforma Secop II los soportes de estudios y certificaciones laborales. Igualmente se validó en SIGA y no están cargados.	Lo indicado refleja fallas en la verificación de cargue de los documentos que certifican el cumplimiento del perfil solicitado.

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Observación OCI
		Por lo tanto, no se observó el cumplimiento del literal a del numeral 14.9.1. Funciones generales, que indica "Remitir de manera oportuna y ordenadamente los soportes que hacen parte integral del expediente, de conformidad con las tablas de retención documental vigentes, y los lineamientos establecidos en la entidad para la conformación de expedientes, de tal forma que se garantice su completitud."
378 de 2024	No se evidencia la modificación correspondiente a la fecha de terminación del contrato registrada en la plataforma Secop II, lo anterior debido a que esta fecha no es correcta frente al plazo indicado en el contrato	La situación mencionada demuestra la falta de verificación y seguimiento por parte de la supervisión al momento de iniciar el contrato.  Es por esto que, no se observa el cumplimiento del literal h del numeral 14.9.2. Funciones en la etapa contractual, que indica "Solicitar a la Unidad ejecutora correspondiente las modificaciones pertinentes (adición, prórroga y/o modificatorias al contrato o convenio), con una antelación de por lo menos con cinco (5) días calendario a la fecha en que se pretenda suscribir el documento, diligenciando para el efecto, la correspondiente justificación de la misma, siempre y cuando se identifique la necesidad por parte de la entidad y esta se justifique de manera precisa."

Tabla N°12: Elaboración Propia – Respuesta a requerimiento de Información No. 4, plataforma SECOP II y SIGA.

Adicionalmente, el equipo auditor con el fin de complementar los casos, respecto de la oportunidad en la publicación de los informes de ejecución periódicos pactados en los contratos de prestación de servicios profesionales, procedió a indicar la fecha del informe y la fecha de publicación, con el fin de validar el cumplimiento por parte de los contratistas y el seguimiento de los supervisores:

Contrato	Mes	Fecha informe	Fecha publicación
197 de 2024	Febrero	06/03/2024	03/04/2024
	Marzo	03/04/2024	02/05/2024
	Abril	02/05/2024	04/06/2024

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Mes	Fecha informe	Fecha publicación
	Mayo	04/06/2024	03/07/2024
	Junio	03/07/2024	31/07/2024
	Julio	01/08/2024	05/09/2024
332 de 2024	Junio	08/07/2024	10/08/2024
	Julio	10/08/2024	18/09/2024
368 de 2024	Abril	06/05/2024	03/06/2024
	Mayo	05/06/2024	26/06/2024
	Junio	04/07/2024	07/08/2024
	Julio	08/08/2024	02/09/2024
378 de 2024	Abril	No esta publicado	
	Mayo	01/06/2024	02/07/2024
	Junio	02/07/2024	29/08/2024
	Julio	01/08/2024	29/08/2024
589 de 2024	Abril	06/05/2024	23/05/2024
	Mayo	04/06/2024	26/06/2024
	Junio	03/07/2024	22/07/2024
	Julio	06/08/2024	16/08/2024
	Agosto	04/09/2024	12/09/2024
645 de 2024	Mayo	04/06/2024	02/07/2024
	Junio	02/07/2024	01/08/2024
	Julio	02/08/2024	02/09/2024
675 de 2024	Mayo	06/06/2024	28/06/2024
	Junio	02/07/2024	06/08/2024
	Julio	No esta publicado	
	Agosto	04/09/2024	05/09/2024
715 de 2024	Mayo	05/06/2024	02/07/2024
	Junio	02/07/2024	05/08/2024
	Julio	02/08/2024	02/09/2024
721 de 2024	Junio	09/07/2024	01/08/2024
	Julio	02/08/2024	01/09/2024
724 de 2024	Junio	02/07/2024	25/07/2024
	Julio	05/08/2024	28/08/2024
772 de 2024	Mayo	05/06/2024	27/06/2024
	Junio	04/07/2024	04/08/2024
	Julio	05/08/2024	02/09/2024
908 de 2024	Mayo	05/06/2024	07/07/2024
	Junio	09/07/2024	04/08/2024
	Julio	05/08/2024	08/09/2024
936 de 2024	Mayo	04/06/2024	26/06/2024

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Mes	Fecha informe	Fecha publicación
	Junio	03/07/2024	22/07/2024
	Julio	02/08/2024	01/09/2024
956 de 2024	Mayo	06/06/2024	03/07/2024
	Junio	03/07/2024	05/08/2024
	Julio	05/08/2024	04/09/2024
974 de 2024	Junio	09/07/2024	01/08/2024
	Julio	02/08/2024	08/09/2024
989 de 2024	Mayo	06/06/2024	08/07/2024
	Junio	08/07/2024	27/07/2024
	Julio	05/08/2024	21/08/2024
1242 de 2024	Junio	03/07/2024	01/08/2024
	Julio	02/08/2024	01/09/2024
1245 de 2024	Junio	05/07/2024	11/09/2024
	Julio	No esta publicado	
1248 de 2024	Junio	No esta publicado	
	Julio	No esta publicado	
1316 de 2024	Junio	08/07/2024	05/08/2024
	Julio	05/08/2024	03/09/2024
1511 de 2023	Junio 2023	04/07/2023	28/08/2023
	Julio 2023	03/08/2023	28/08/2023
	Enero 2024	06/02/2024	01/03/2024
	Febrero	03/03/2024	02/04/2024
	Marzo	02/04/2024	04/06/2024
	Abril	03/05/2024	04/06/2024
	Mayo	02/06/2024	29/06/2024
	Junio	No esta publicado	
	Julio	No esta publicado	
1544 de 2023	Junio 2023	04/07/2023	31/07/2023
	Julio 2023	04/07/2023	10/09/2023
	Agosto 2023	08/09/2023	11/10/2023
	Septiembre 2023	10/10/2023	13/11/2023
	Octubre 2023	10/11/2023	30/11/2023
	Noviembre 2023	01/12/2023	14/01/2024
	Diciembre 2023	08/01/2024	13/02/2024
	Enero 2024	12/02/2024	13/03/2024
	Febrero	No esta publicado	
1597 de 2023	Junio 2023	03/07/2023	25/07/2023
	Julio 2023	01/08/2023	23/08/2023
	Agosto 2023	01/09/2023	22/09/2023

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE “GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS”

Contrato	Mes	Fecha informe	Fecha publicación
	Septiembre 2023	01/10/2023	19/10/2023
	Octubre 2023	01/12/2023	13/13/2024
	Marzo 2024	01/04/2024	30/04/2024
	Abril	01/05/2024	16/05/2024
	Mayo	03/06/2024	01/07/2024
	Junio	02/07/2024	01/08/2024
	Julio	01/08/2024	23/08/2024
	Agosto	03/09/2024	19/09/2024
1867 de 2023	Diciembre 2023	No esta publicado	
	Enero 2024		
	Febrero		
1868 de 2023	Diciembre 2023	01/01/2024	07/03/2024
	Enero 2024	01/02/2024	07/03/2024
	Febrero	No esta publicado	
1897 de 2023	Enero 2024	No esta publicado	
	Febrero	No esta publicado	
	Marzo	04/03/2024	05/05/2024
	Abril	05/04/2024	03/06/2024
	Mayo	04/06/2024	10/07/2024
	Junio	01/07/2024	25/08/2024
	Julio	No esta publicado	
1899 de 2023	Diciembre 2023	No esta publicado	
	Enero 2024	05/02/2024	04/03/2024
	Febrero	04/03/2024	15/04/2024
	Marzo	No esta publicado	

Tabla N° 13: Elaboración Propia – Plataforma SECOP II.

De acuerdo con la anterior tabla se evidencia que ninguno de los informes, respecto de los 27 contratos de prestación de servicios ha sido publicado de acuerdo con el término indicado en el numeral 1.3. Oportunidad en la publicación de la información en el SECOP de la Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente que indica: *“Respecto a los documentos que no son generados en línea, el SECOP II y la TVEC permiten su publicidad. Para ello, se aplicará la misma regla de los tres (3) días siguientes a la expedición, conforme con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015.”*

Por otro lado, sobre la sección *“Facturas del contrato”*, es importante aclarar que hasta que la entidad no marque como *“Pagado”*, esta información no se verá publicada ante terceros, de esta manera se entiende que no se está cumpliendo con la publicidad.

**OBSERVACIÓN N° 12. Falencias en la supervisión de los contratos a cargo del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4 frente al cumplimiento de lo establecido en el Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría de la SDSCJ.**

La inobservancia de las actividades establecidas en la versión N° 4 del "Manual de Contratación Supervisión e Interventoría, MA-GCT-01", evidencia debilidades en cuanto al desempeño de los deberes de control y vigilancia por parte de la supervisión ejercida por el C4 para los contratos 197, 332, 368, 378, 589, 645, 675, 715, 721, 724, 772, 908, 936, 956, 974, 989, 1242, 1245, 1248, 1316 de 2024 y 1511, 1544, 1597, 1743, 1867, 1868, 1896, 1897 y 1899 de 2023.

Lo anterior genera incertidumbre en la oportuna y correcta ejecución de las obligaciones de los contratistas que ejecutan las actividades y de las funciones de los supervisores de los veintinueve (29) contratos mencionados anteriormente, lo que a su vez expone a la entidad a posibles observaciones y/o hallazgos por parte de los entes de control.

**RECOMENDACIÓN:** Implementar controles al interior del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4 de tal manera que se adelanten actividades tendientes a dar cumplimiento al Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría, salvaguardando las evidencias de la oportuna y correcta ejecución de actividades ejecutadas por los contratistas.

**Respuesta proceso auditado:**

*"Se allega documento de contestación a las novedades evidenciadas por parte del equipo auditor y a su vez los soportes correspondientes:*

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
332, 645, 675, 715, 721, 936, 956, 989, 1242, 1316 de 2024	No se encontró en los informes de ejecución soporte del cumplimiento de la obligación 5 "Informar al supervisor de estación o supervisor de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUSE 123, para la creación de ticket respectivo en la mesa de operación de la SALA UNIFICADORA de RECEPCIÓN" y 6 "Asistir los días y horas definidas para los turnos programados por la supervisión del contrato con el fin de dar cumplimiento al objeto contractual".  Respecto a la obligación 6, no se encuentra la programación de turnos con la cual se pueda	Respecto a los contratos Nos. 332, 645, 675, 715, 721, 936, 956, 989, 1242 y 1316 de 2024, se informa que los estudios previos indican la necesidad de apoyar la recepción de llamadas del NUSE123, lo cual puede evidenciarse en los aplicativos Premier One y Vesta, además del registro de entrada y salida del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4).  Adicionalmente, para cada informe mensual se debe acreditar el acceso a cada uno de los aplicativos, requisito que es necesario cumplir para el pago de honorarios.  Debido a lo anterior, no se evidencian fallas en la supervisión, toda vez que, para cada pago, el supervisor tiene la	Frente a la respuesta, se indica que:  Respecto de la obligación 5:  <b>Para los contratos 936, 956, 989, 1242 y 1316 de 2024:</b> En los informes indican que los tickets reposan en matriz de novedades operativas, sin embargo, no se encuentra soporte que lo confirme.  <b>Para los contratos 936, 956, 989, 1242 y 1316 de 2024:</b> En la respuesta indican que el contratista no reporta alguna contingencia porque efectivamente no se presentó en el respectivo período del informe. Sin embargo, en los informes se encuentra "Informé al supervisor de estación o supervisor de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUJSE 123, para la creación de ticket respectivo en la mesa de



INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI															
		<p><b>Contrato 675 de 2024:</b></p> <p>Para este contrato las obligaciones mencionadas en la observación de la Oficina de Control Interno se encuentran enumeradas como 6 y 7 en el formato de información mensual de ejecución contractual lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="683 615 972 747"> <tr> <td data-bbox="683 615 776 695">1. Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</td> <td data-bbox="776 615 878 695">Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</td> <td data-bbox="878 615 972 695">Los datos reportados en el formato de información mensual de ejecución contractual.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 695 776 747">2. Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.</td> <td data-bbox="776 695 878 747">Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.</td> <td data-bbox="878 695 972 747">El formato de información mensual de ejecución contractual.</td> </tr> </table> <p>Anexo: Contrato 675 de 2024</p> <p><b>Contrato 715 de 2024:</b></p> <p>Obligaciones 5 y 6:</p> <p>En estas obligaciones el contratista informó en el formato de información mensual de ejecución contractual lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="683 1087 972 1161"> <tr> <td data-bbox="683 1087 776 1161">1. Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</td> <td data-bbox="776 1087 878 1161">Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</td> <td data-bbox="878 1087 972 1161">Los datos reportados en el formato de información mensual de ejecución contractual.</td> </tr> </table> <p>Anexo: Contrato 715 de 2024</p> <p><b>Contrato 721 de 2024:</b></p> <p>Obligaciones 5 y 6: En estas obligaciones el contratista informó en el formato de información mensual de ejecución contractual lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="683 1465 979 1619"> <tr> <td data-bbox="683 1465 776 1566">1. Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</td> <td data-bbox="776 1465 878 1566">Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</td> <td data-bbox="878 1465 979 1566">Los datos reportados en el formato de información mensual de ejecución contractual.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1566 776 1619">2. Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.</td> <td data-bbox="776 1566 878 1619">Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.</td> <td data-bbox="878 1566 979 1619">El formato de información mensual de ejecución contractual.</td> </tr> </table> <p>Anexo: Contrato 721 de 2024</p> <p><b>Contrato 936 de 2024:</b></p> <p>Obligaciones 5 y 6: En estas obligaciones el contratista informó en el formato de información mensual de</p>	1. Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Los datos reportados en el formato de información mensual de ejecución contractual.	2. Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.	Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.	El formato de información mensual de ejecución contractual.	1. Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Los datos reportados en el formato de información mensual de ejecución contractual.	1. Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Los datos reportados en el formato de información mensual de ejecución contractual.	2. Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.	Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.	El formato de información mensual de ejecución contractual.	
1. Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Los datos reportados en el formato de información mensual de ejecución contractual.																
2. Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.	Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.	El formato de información mensual de ejecución contractual.																
1. Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Los datos reportados en el formato de información mensual de ejecución contractual.																
1. Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Informar al supervisor de actividades el desarrollo de las actividades de la oficina de control interno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Los datos reportados en el formato de información mensual de ejecución contractual.																
2. Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.	Asesorar los días y los temas correspondientes con el supervisor de actividades.	El formato de información mensual de ejecución contractual.																

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI												
		<p>ejecución contractual lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="683 342 971 447"> <tr> <td data-bbox="683 342 781 405">5. Informar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.</td> <td data-bbox="781 342 878 405">Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.</td> <td data-bbox="878 342 971 405"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 405 781 447">6. Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.</td> <td data-bbox="781 405 878 447">Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.</td> <td data-bbox="878 405 971 447"></td> </tr> </table> <p>En las evidencias se puede apreciar el reporte de rendimiento del contratista, a través de la aplicación Premier One, como soporte para el cumplimiento de la obligación número 6. Frente al número 5 ha de tenerse en cuenta que, debido a que las novedades que se presenten pueden ser aleatorias, debido a ello el contratista no reporta alguna contingencia porque efectivamente no se presentó en el respectivo período del informe.</p> <p>Anexo: Contrato 936 de 2024</p> <p><b>Contrato 956 de 2024:</b></p> <p>Obligaciones 5 y 6: En estas obligaciones el contratista informó en el formato de información mensual de ejecución contractual lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="683 1255 971 1413"> <tr> <td data-bbox="683 1255 781 1329">5. Informar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.</td> <td data-bbox="781 1255 878 1329">Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.</td> <td data-bbox="878 1255 971 1329"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1329 781 1413">6. Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.</td> <td data-bbox="781 1329 878 1413">Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.</td> <td data-bbox="878 1329 971 1413"></td> </tr> </table> <p>En las evidencias se puede apreciar el reporte de rendimiento del contratista, a través de la aplicación Premier One, como soporte para el cumplimiento de la obligación número 6. Frente al número 5 ha de tenerse en cuenta que, debido a que las novedades que se presenten pueden ser aleatorias, debido a ello el contratista no reporta alguna contingencia porque efectivamente no se presentó en el respectivo período del informe.</p>	5. Informar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.	Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.		6. Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.	Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.		5. Informar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.	Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.		6. Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.	Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.		
5. Informar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.	Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.														
6. Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.	Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.														
5. Informar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.	Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.														
6. Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.	Reportar al supervisor de actividades de la gestión de emergencias y gestión tecnológica de seguridad y emergencias.														

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI																		
		<p>Anexo: Contrato 956 de 2024</p> <p><b>Contrato 989 de 2024:</b></p> <p>Obligaciones 5 y 6: En estas obligaciones el contratista informó en el formato de información mensual de ejecución contractual lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="683 657 971 800"> <thead> <tr> <th>OBLIGACIONES ESPECIFICAS</th> <th>ACTIVIDADES</th> <th>ANEXOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.</td> <td>Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.</td> <td>Anexo No. 1 Reporte de actividades.</td> </tr> <tr> <td>6. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.</td> <td>Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.</td> <td>Anexo No. 1 Reporte de actividades.</td> </tr> </tbody> </table> <p>En las evidencias se puede apreciar el reporte de rendimiento del contratista, a través de la aplicación Premier One, como soporte para el cumplimiento de la obligación número 6. Frente al número 5 ha de tenerse en cuenta que, debido a que las novedades que se presenten pueden ser aleatorias, debido a ello el contratista no reporta alguna contingencia porque efectivamente no se presentó en el respectivo período del informe.</p> <p>Anexo: Contrato 989 de 2024</p> <p><b>Contrato 1242 de 2024:</b></p> <p>Obligaciones 5 y 6: En estas obligaciones el contratista informó en el formato de información mensual de ejecución contractual lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="683 1602 971 1745"> <thead> <tr> <th>OBLIGACIONES ESPECIFICAS</th> <th>ACTIVIDADES</th> <th>ANEXOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.</td> <td>Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.</td> <td>Anexo No. 1 Reporte de actividades.</td> </tr> <tr> <td>6. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.</td> <td>Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.</td> <td>Anexo No. 1 Reporte de actividades.</td> </tr> </tbody> </table> <p>En las evidencias se puede apreciar el reporte de rendimiento del contratista, a través de la aplicación Premier One, como soporte para el</p>	OBLIGACIONES ESPECIFICAS	ACTIVIDADES	ANEXOS	5. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Anexo No. 1 Reporte de actividades.	6. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Anexo No. 1 Reporte de actividades.	OBLIGACIONES ESPECIFICAS	ACTIVIDADES	ANEXOS	5. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Anexo No. 1 Reporte de actividades.	6. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Anexo No. 1 Reporte de actividades.	
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	ACTIVIDADES	ANEXOS																			
5. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Anexo No. 1 Reporte de actividades.																			
6. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Anexo No. 1 Reporte de actividades.																			
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	ACTIVIDADES	ANEXOS																			
5. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Anexo No. 1 Reporte de actividades.																			
6. Mantener los datos y bases de datos de la información de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Actualización de la información de los datos de los sistemas de gestión de emergencias, para lo cual el contratista deberá garantizar el cumplimiento del contrato con el fin de garantizar el acceso a los datos de los sistemas de gestión de emergencias.	Anexo No. 1 Reporte de actividades.																			

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI						
		<p>cumplimiento de la obligación número 6. Frente al número 5 ha de tenerse en cuenta que, debido a que las novedades que se presenten pueden ser aleatorias, y debido a ello el contratista no reporta alguna contingencia porque efectivamente no se presentó en el respectivo período del informe.</p> <p>Anexo: Contrato 1242 de 2024</p> <p><b>Contrato 1316 de 2024:</b></p> <p>Obligaciones 5 y 6: En estas obligaciones el contratista informó en el formato de información mensual de ejecución contractual lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="678 940 971 1094"> <tr> <td data-bbox="678 940 776 1045"> <p>5. Evidencia de cumplimiento de obligación número 5. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p> </td> <td data-bbox="776 940 881 1045"> <p>5. Evidencia de cumplimiento de obligación número 5. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p> </td> <td data-bbox="881 940 971 1045"> <p>Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="678 1045 776 1094"> <p>6. Evidencia de cumplimiento de obligación número 6. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 6 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p> </td> <td data-bbox="776 1045 881 1094"> <p>6. Evidencia de cumplimiento de obligación número 6. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 6 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p> </td> <td data-bbox="881 1045 971 1094"> <p>Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 6 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p> </td> </tr> </table> <p>En las evidencias se puede apreciar el reporte de rendimiento del contratista, a través de la aplicación Premier One, como soporte para el cumplimiento de la obligación número 6. Frente al número 5 ha de tenerse en cuenta que, debido a que las novedades que se presenten pueden ser aleatorias, y debido a ello el contratista no reporta alguna contingencia porque efectivamente no se presentó en el respectivo período del informe.</p> <p>Anexo: Contrato 1316 de 2024</p> <p>Por lo anteriormente expuesto y soportado, se informa que no se acepta la Observación Número 6.4.1, habida cuenta que, frente a la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>5. Evidencia de cumplimiento de obligación número 5. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>5. Evidencia de cumplimiento de obligación número 5. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>6. Evidencia de cumplimiento de obligación número 6. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 6 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>6. Evidencia de cumplimiento de obligación número 6. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 6 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 6 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	
<p>5. Evidencia de cumplimiento de obligación número 5. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>5. Evidencia de cumplimiento de obligación número 5. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 5 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>							
<p>6. Evidencia de cumplimiento de obligación número 6. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 6 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>6. Evidencia de cumplimiento de obligación número 6. Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 6 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>	<p>Se debe presentar el formato de información mensual de ejecución contractual, en el cual se informe de total respectivo en la obligación 6 consignada en los contratos en mención, por tratarse de un acontecimiento incierto, los contratistas no todos</p>							

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
		<p>los meses pueden reportar alguna novedad, quiere decir con ello que se trata del cumplimiento de una obligación aleatoria, es decir, que nos encontramos frente al acaecimiento de un acontecimiento incierto, que en determinado período puede presentarse o no.</p> <p>De igual forma, no se acepta la observación de los contratos indicados anteriormente sobre la obligación 6, toda vez que al momento del pago el supervisor verifica el informe y las evidencias aportada por el contratista, en donde se pudo verificar que efectivamente el contratista al momento de diligenciar el informe de ejecución contractual allegó las evidencias que soportan el cumplimiento de su obligación, acudiendo a la herramientas informáticas destinadas para el control tanto de las llamadas atendidas como de su asistencia al turno.</p>	
1115 de 2023	<p>No se encontró en los informes de ejecución soporte del cumplimiento de la obligación 6 "Informar al supervisor de estación o supervisor de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUSE 123, para la creación de ticket respectivo en la mesa de operación de la SALA UNIFICADORA de RECEPCIÓN" y 7 "Asistir los días y horas definidas para los turnos programados por la supervisión del contrato con el fin de dar cumplimiento al objeto contractual".</p> <p>Respecto a la obligación 6, no se encuentra la programación de turnos con la cual se pueda</p>	<p>No se acepta la observación, por cuanto una vez revisada en la plataforma SECOP II la información del contrato 1115 de 2023, no pertenece al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4).</p>	<p>Frente a la obligación 6, en los informes indica que los tickets reposan en matriz de novedades operativas, sin embargo, no se encuentra soporte que lo confirme.</p> <p>Respecto de la obligación 7, no se encuentra la programación de turnos con la cual se pueda revisar el cumplimiento de la información mencionada en los informes, sin embargo, se considera que desde la supervisión se valida el registro de entrada y salida del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) a través de las herramientas informáticas.</p> <p>De conformidad con la respuesta del C4 y lo manifestado anteriormente, se ajusta el número de contrato, toda vez que se hizo revisión del contrato 1511 de 2023, solicitado a través de Requerimiento de información N 4 y</p>

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
	validar el cumplimiento de esta.		se elimina lo referente a la obligación 7.
368 de 2024	<p>No se encontró en los informes de los periodos de abril, mayo, junio y julio de 2024, soporte del cumplimiento de la obligación 12 "Asistir los días y horas definidas para los turnos programados por la supervisión del contrato con el fin de dar cumplimiento al objeto contractual".</p> <p>Lo anterior debido a que no se encuentra la programación de turnos con la cual se pueda validar el cumplimiento de esta.</p>	<p>El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), gestiona la asistencia del personal a través de la aplicación SIREG en el cual se registra la entrada y la salida de los contratistas.</p>	<p>No se encuentra la programación de turnos con la cual se pueda revisar el cumplimiento de la información mencionada en los informes, sin embargo, se considera que desde la supervisión se valida el registro de entrada y salida del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) a través de las herramientas informáticas.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, se elimina el caso.</p>
1867 y 1868 de 2023	<p>No se encuentra soporte del cumplimiento de la obligación general 15.4 "Enviar al correo <a href="mailto:salud.trabajo@scj.gov.co">salud.trabajo@scj.gov.co</a>, la certificación de examen preocupacional en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015 para el desarrollo de su actividad contractual, este concepto tendrá vigencia por tres (3) años".</p>	<p>Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.</p>	<p>Se mantiene el caso</p>
1544 de 2023	<p>No se encuentran soportes del cumplimiento de las obligaciones generales 15.1 "Realizar la charla virtual que proporciona la Dirección de Gestión Humana y aportar al supervisor la constancia que certifique su realización." y 15.4. "Enviar al correo</p>	<p>Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.</p>	

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
	<p><a href="mailto:salud.trabajo@scj.gov.co">salud.trabajo@scj.gov.co</a>. la certificación de examen preocupacional en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015 para el desarrollo de su actividad contractual, este concepto tendrá vigencia por tres (3) años".</p> <p>Por otro lado, de acuerdo con el certificado de cumplimiento suscrito por el supervisor, para la obligación 4 se indica que el contratista dio cumplimiento a la misma, sin embargo, en el total de los informes de ejecución se indica: "En el período de registro no se presentaron actividades relacionadas con esta obligación."</p>		Se mantiene el caso
1899 de 2023	<p>No se encuentran soportes del cumplimiento de las obligaciones generales 15.1 "Realizar la charla virtual que proporciona la Dirección de Gestión Humana y aportar al supervisor la constancia que certifique su realización." y 15.4. "Enviar al correo <a href="mailto:salud.trabajo@scj.gov.co">salud.trabajo@scj.gov.co</a>. la certificación de examen preocupacional en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015 para el desarrollo de su actividad contractual, este concepto tendrá vigencia por tres (3) años".</p>	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso
197 de 2024	<p>Respecto del informe de ejecución de febrero se observó:</p> <p>Obligación 1: Las evidencias corresponden a radicados, registros y anexos sin que los mismos evidencien el apoyo</p>	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
	<p>en la solución de los derechos de petición ingresados y asignados al C4, esto se traduce en correos o documentos elaborados.</p> <p>Obligación 2: De las 46 respuestas que se adjuntan como evidencias, solo 2 fueron elaboradas por la contratista, teniendo las restantes 44, fecha de respuesta anterior al inicio de ejecución del contrato.</p> <p>Obligación 3: De las 109 respuestas que se indican, 102 se encuentran con fecha de respuesta anterior al inicio de ejecución del contrato.</p> <p>Obligación 4: De los 17 radicados que se indican, los 17 se encuentran con fecha de respuesta anterior al inicio de ejecución del contrato.</p>		Se mantiene el caso
332, 368, 589, 645, 675, 715, 721, 724, 936, 956, 989, 1242, 1316 de 2024, 1511, 1597 de 2023	El riesgo de la ARL de los contratistas es III, sin embargo, en el Certificado de Supervisión, no se evidencia el valor deducible correcto.	No se acepta la observación, ya que durante el desarrollo de la plataforma SICAPITAL, TIC's parametrizó el aplicativo para que los contratistas tuvieran asignado el riesgo I. En consecuencia, la plataforma no permite modificar el nivel de riesgo para los operadores.	Respecto a lo indicado por el C4, el equipo auditor realizó la consulta ante TIC's, quien contestó que es necesario que se eleve la solicitud para que se realicen las actualizaciones a que haya lugar, toda vez que sí es posible su puesta en funcionamiento. De conformidad con lo anterior, se sugiere que, desde el C4, en conjunto con las Unidades Ejecutoras se solicite el ajuste en la plataforma SISCO.  De esta manera, se mantiene el caso.

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
589 de 2024	El valor de la planilla aportes a seguridad social correspondiente al mes de mayo, es menor a lo requerido en el Certificado de Supervisión.	No se acepta la observación, ya que durante el desarrollo de la plataforma SICAPITAL, TIC's parametrizó el aplicativo para que los contratistas tuvieran asignado el riesgo I. En consecuencia, la plataforma no permite modificar el nivel de riesgo para los operadores.	Respecto de la respuesta del C4, la misma no es aceptada toda vez que no tiene relación con el caso.  Ahora bien, al revisar nuevamente la plataforma se evidencia que el certificado de supervisión de mayo de 2024 y la planilla de aportes a seguridad social de mayo de 2023 fue eliminado, sin embargo, no ha sido cargado lo correspondiente a los documentos de la Dirección Financiera de mayo 2024.  Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a ajustar el caso.
332, 368, 378, 675,724, 772, 936 y 1242 de 2024, 1743, 1896, 1897 de 2023	No se evidenció la modificación de la vigencia de las garantías, teniendo en cuenta la fecha de inicio de ejecución registrada en la plataforma SECOP II.	Se acepta la observación, no obstante, se enviará correo electrónico a los contratistas con el fin de actualizar las garantías toda vez que los contratos se encuentran en ejecución.  Por otro lado, para el contrato N° 1743 de 2023 se solicitará la ampliación de vigencia la garantía toda vez que el contrato requiere liquidación y es viable la actualización de la póliza; no obstante, se permite informar que para el caso auditado no se presentó ningún riesgo que pueda afectar la garantía.  Para el contrato No. 1896 del 2023, una vez verificada la plataforma Secop II se evidencia que las pólizas fueron actualizadas en secop II, para lo cual se anexan para su comprobación (Anexo 2 Póliza actualizadas del contrato N° 1896-2023)	Frente al contrato 1896 de 2023, el equipo auditor indica que efectivamente las pólizas fueron actualizadas, con ocasión al hallazgo 3.4.2.15. (Caso 2), formulado en la Auditoría Financiera y de Gestión Código 169- SDSCJ, Vigencia 2023, PAD 2024.  De acuerdo con lo anterior, se ajusta lo relacionado con el contrato 1896 de 2023.
1248 de 2024	La póliza que corresponde a la cesión del contrato es de Seguro de Cumplimiento Particular - Cumplimiento ante Entidades Públicas Con Régimen Privado de Contratación, lo anterior no	De la situación encontrada no puede deducirse una falta de supervisión, toda vez que la oficina encargada para la aprobación de la garantía soporte del contrato N° 1248 de 2024 es la Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento; en todo caso, se procederá a tramitar la	Respecto a lo indicado por el C4, el equipo auditor manifiesta que, si bien la actividad de aprobar las garantías de los contratos corresponde a las Unidades Ejecutoras, no se puede dejar atrás que es la supervisión quien en su deber de control y vigilancia debe

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
	aplica para la entidad dado su régimen de contratación.	respectiva solicitud de modificación y se escalará este caso a la dicha dependencia.  Por tal motivo, no se acepta la observación.	cumplir lo establecido en el literal a del numeral 11.9. INICIO DEL CONTRATO: <i>"Previo inicio del plazo contractual, el supervisor y/o interventor <u>verificará que se han cumplido a cabalidad todos los requisitos de perfeccionamiento y legalización para que el contrato pueda ejecutarse, todo lo cual le será informado por medio escrito idóneo por la Unidad ejecutora correspondiente.</u>"</i>  De esta manera, se mantiene el caso.
1511 de 2023	No se evidenció la modificación de la vigencia de las garantías, teniendo en cuenta la fecha de inicio de ejecución registrada en la plataforma SECOP II.  No se encuentra publicada la actualización de la póliza derivada de la Suspensión del Contrato.	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso
1511 de 2023	El estado del contrato en la plataforma Secop II se encuentra "Suspendidos", con fecha de terminación del 3 de marzo de 2024, sin embargo, de acuerdo con acta de suspensión, el mismo terminaba el 26 de julio de 2024.  Adicionalmente, la contratista se encontraba desafiada a la ARL desde el 16 de febrero de 2024.	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso
1897 de 2023	El contrato entró en ejecución el 3 de enero de 2024, sin haber iniciado la cobertura de la afiliación a la ARL, la cual es del 05 de enero de 2024.  Adicional la afiliación finalizó el 28 de julio de 2024, 13 días	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
	antes de la terminación del plazo contractual.		
1597 de 2023	<p>No se evidencia afiliación a la ARL durante el 6 de marzo al 31 de mayo de 2024.</p> <p>Para la adición y prórroga, el riesgo registrado no corresponde al indicado en el contrato (3).</p>	<p>No se acepta la observación, toda vez que verificadas las planillas de los meses de marzo a mayo de 2024, se pudo evidenciar que la contratista SI se encontraba afiliada a la ARL.</p> <p>Para todos los efectos que se estimen pertinentes, se anexan las planillas mencionadas. (Planillas contrato 1597-2023)</p>	<p>El contrato inició el 13 de junio de 2023, fue suspendido entre el 1 de noviembre de 2023 hasta el 5 de marzo de 2024, reanudándose el 6 de marzo de 2024 y en consecuencia se señaló como fecha de terminación el 2 de junio de 2024. Posterior, se suscribió adición y prórroga hasta el 24 de septiembre de 2024. De acuerdo con lo anterior se validó directamente en el portal de positiva, encontrando que no hubo registro de cobertura para el periodo entre el 26 de diciembre de 2023 al 31 de mayo de 2024, esto quiere decir que, desde la reanudación y hasta el inicio de la prórroga la entidad no modificó la cobertura del contrato.</p> <p>Respecto a la respuesta del C4, las planillas demuestran el pago ante la administradora, el cual es posible hacerlo sin tener la afiliación.</p> <p>De esta manera, se mantiene el caso.</p>
772, 908 de 2024	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II el certificado de supervisión del mes de mayo de 2024.	<p>No se acepta la observación, habida cuenta que una vez verificada en la plataforma SECOP II la información alusiva al contrato N° 772 de 2024, efectivamente se encuentra cargado el certificado de supervisión del mes de mayo de 2024.</p> <p>De igual forma, se evidencia para el contrato N° 908 de 2024. (Se anexo para los contratos N° 772-2024 y 908-2024). Por tal motivo, no se acepta la observación.</p>	<p>Es importante indicar que el equipo auditor realizó esta revisión antes de que fueran publicados los documentos señalados.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, se elimina el caso, sin embargo, se recomienda a los supervisores hacer la publicación en términos razonables, toda vez que hay certificados que se publican 2 meses después de que la cuenta se haya radicado en SIGA.</p>
1899 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informes de ejecución y certificado de supervisión de los meses de diciembre 2023, marzo de 2024 e informe final.	Se aceptan la observación realizada por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
378 de 2024	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II el certificado de supervisión del mes de abril y junio de 2024.	No se acepta la observación, toda vez que realizada la consulta en la plataforma SECOP II, se pudo comprobar que evidentemente se encuentra cargado el certificado de supervisión de los meses de abril y junio de 2024.	Se ajusta el caso debido a que se hacía referencia a informe mensual de ejecución contractual, aclarando que el documento cargado "Informe Abril 378-2024.pdf" corresponde al informe del mes de mayo.  Respecto al informe mensual de ejecución de junio, es importante indicar que el equipo auditor realizó esta revisión antes de que fuera publicado el documento señalado.
974 de 2024	Los certificados de supervisión del mes de mayo y junio de 2024, que se encuentran cargados en la plataforma Secop II, no corresponden a la contratista.	No se acepta la observación de la Oficina de Control Interno, ya que se encuentran cargado los en la plataforma secop II los certificados de supervisión de los meses de abril y junio de 2024. (Certificado de cumplimiento Cto N° 974-2024)	Se hizo revisión de la plataforma Secop II, encontrando que ya fue ajustada la situación, sin embargo, se mantiene el caso.
1245 de 2024	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II el certificado de supervisión e informe de ejecución del mes de junio de 2024.	No se acepta la observación, habida cuenta que una vez verificada en la plataforma SECOP II, la información alusiva al contrato N° 1245 de 2024, efectivamente se encuentra cargado el certificado de supervisión del mes de junio de 2024. (Captura de pantalla de secop II Cto 1245-2024)	Es importante indicar que el equipo auditor realizó esta revisión antes de que fueran publicados los documentos señalados.  De acuerdo con lo anterior, se ajusta el caso.
1511 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informes de ejecución de los meses de mayo, junio y julio de 2024 e informe final. Y certificado de supervisión de julio de 2024.	Se acepta la observación y en este sentido, se procederá a requerir al contratista con miras a que realice el cargue de los informes correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de 2024 e informe final.	Se mantiene el caso
1544 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informe de ejecución del mes de febrero de 2024 e informe final. Y certificados de supervisión de todos los periodos de ejecución.	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso
1867 de 2023	-No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informes de ejecución de los meses de diciembre de 2023, enero y febrero de 2024 e informe final y certificado de supervisión de los meses de	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso

**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"**

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
	diciembre 2023 y febrero de 2024.		
1868 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informe de ejecución y certificado de supervisión del mes de febrero de 2024.	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso
1897 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II informe de ejecución y certificado de supervisión del mes de enero y febrero de 2024.	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso
1896 de 2023	No se encuentra cargado en la plataforma Secop II certificado de supervisión de los pagos realizados.	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso
1245 de 2024 y 1897 de 2023	No se evidencia trámite de la cuenta de cobro correspondiente al mes de julio de 2024.	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso
1248 de 2024	No se evidencia trámite de la cuenta de cobro correspondiente a los días ejecutados en el mes de junio de 2024.	Se aceptan las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	Se mantiene el caso
1511, 1544, 1597, 1897, 1899 de 2023	El acta de inicio no fue publicada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.	Se acepta la observación, no obstante, se permite informar que el acta de inicio fue publicada, en la plataforma secop II dando cumplimiento al principio de transparencia y publicidad.	Se mantiene el caso
1867 de 2023	No se encuentran publicados en la plataforma Secop II los soportes de estudios y certificaciones laborales. Igualmente se validó en SIGA y no están cargados.	No se acepta la observación, toda vez que la Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento es la dependencia encargada de realizar dicha actividad.	Si bien las Unidades Ejecutoras se encargan de publicar dichos documentos, estas lo hacen con el insumo de las dependencias que solicitan la contratación y para este caso no se encontró cargado lo indicado en SIGA.  De esta manera, se mantiene el caso.

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Contrato	Situación encontrada OCI	Respuesta auditado	Respuesta OCI
378 de 2024	No se evidencia la modificación correspondiente a la fecha de terminación del contrato registrada en la plataforma Secop II, lo anterior debido a que esta fecha no es correcta frente al plazo indicado en el contrato	No se acepta la observación, toda vez que el aclaratorio fue radicado a través de Memorando Nro. 3-2024-22624 del 10 de julio de 2024, en donde se remite la a justificación a la Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento.	Sí bien se solicitó la modificación el 10 de julio de 2024, la misma no se ve reflejada en la plataforma Secop 2. Adicional, el contrato inició el 1 de abril de 2024, pasando más de 3 meses para que fuera solicitada la modificación.  De esta manera, se mantiene el caso, toda vez que la situación demuestra la falta de verificación y seguimiento por parte de la supervisión al momento de iniciar el contrato y durante la solicitud de modificación.

Tabla N° 14: Elaboración Propia – Fuente: Respuesta dependencia auditada, respuesta a requerimiento de Información No. 4 y plataforma SECOP II.

**Respuesta Oficina de Control Interno:**

De acuerdo con la tabla anterior, el equipo auditor dio respuesta frente a cada uno de los casos respondidos.

En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.

**6.4.2 Trámite de radicación y suscripción de contratos del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4.**

El equipo auditor, por medio del requerimiento de Información N° 4 de la presente auditoría, solicitó relacionar las fechas de: *radicación de la solicitud de contratación, solicitud de ajustes y/o comentarios de la respectiva Unidad Ejecutora y radicación o envío de subsanación*; de los siguientes contratistas:

No	Contratista	N° Contrato	Fecha terminación contrato 2023	Días entre la terminación y radicación	Fecha radicación proceso 2024	Días entre radicación y suscripción / terminación	Fecha suscripción contrato	Fecha cumplimiento requisitos de ejecución	Días entre cumplimiento de requisitos e inicio contrato	Fecha inicio contrato 2024
1	MARIA FERNANDA AVENDAÑO ZARATE	645-2024	10/03/2024	-	29/02/2024	36	16/04/2024	29/04/2024	1	01/05/2024
2	YECID FERNANDO NOMEZQUE MENESES	936-2024	24/02/2024	9	05/03/2024	63	8/05/2024	17/05/2024	5	23/05/2024
3	KELY YOHANA VANEGAS SANCHEZ	721-2024	06/02/2024	40	18/03/2024	71	28/05/2024	04/06/2024	1	06/06/2024
4	NATALIA YULIETH MEDINA	956-2024	11/03/2024	6	18/03/2024	50	08/05/2024	10/05/2024	6	17/05/2024

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Nº	Contratista	Nº Contrato	Fecha terminación contrato 2023	Días entre la terminación y radicación	Fecha radicación proceso 2024	Días entre radicación y suscripción / terminación	Fecha suscripción contrato	Fecha cumplimiento requisitos de ejecución	Días entre cumplimiento de requisitos e inicio contrato	Fecha inicio contrato 2024
5	HECTOR FREEDY RUIZ GOYENECHÉ	989-2024	05/03/2024	12	18/03/2024	57	15/05/2024	20/05/2024	-	21/05/2024
6	SONIA ZULEIMA TOVAR PRADA	1242-2024	24/03/2024	31	25/04/2024	31	27/05/2024	04/06/2024	7	12/06/2024
7	CARLOS EDUARDO GARCIA	1316-2024	10/02/2024	102	23/05/2024	5	29/05/2024	05/06/2024	-	06/06/2024
8	JULIETH MICHELL ALONSO PINEDA	332-2024	16/02/2024	13	01/03/2024	18	20/03/2024	27/03/2024	75	11/06/2024
9	NATALY STEFANY CABUYA JOYAS	675-2024	18/02/2024	10	29/02/2024	54	24/04/2024	04/05/2024	2	07/05/2024
10	ANGELA YINETH NARANJO FORERO	715-2024	08/02/2024	20	29/02/2024	54	24/04/2024	04/05/2024	2	07/05/2024
11	MARIA ELOISA GARZON ZAMORA	724-2024	15/03/2024	3	19/03/2024	37	26/04/2024	10/05/2024	21	1/06/2024
12	DAVID CAMILO URREA CONTRERAS	772-2024	30/04/2024	-	29/02/2024	2	03/05/2024	15/05/2024	-	16/05/2024
13	DANIEL ESTEBAN RUIZ VASQUEZ	908-2024	30/03/2024	-	18/03/2024	38	08/05/2024	10/05/2024	6	17/05/2024
14	EDDY LUIS MARCHENA BARROS	378-2024	09/01/2024	47	26/02/2024	22	20/03/2024	27/03/2024	4	01/04/2024
15	SADY SOFIA MORENO MUNEVAR	974-2024	30/03/2024	23	24/04/2024	34	29/05/2024	05/06/2024	-	05/06/2024
16	JULIO ALEJANDRO CLAVIJO NIEVES	1245-2024	30/03/2024	46	16/05/2024	13	30/05/2024	04/06/2024	-	04/06/2024
17	GILBERT NIÑO RUBIO	1248-2024	N/A	-	17/05/2024	9	27/05/2024	05/06/2024	-	05/06/2024
18	SONIA NANETH ROJAS MORENO	368-2024	12/02/2024	22	06/03/2024	13	20/03/2024	22/03/2024	9	01/04/2024
19	JORGE ENRIQUE ROJAS ROA	589-2024	11/03/2024	-	11/03/2024	29	10/04/2024	11/04/2024	5	17/04/2024
20	ANGIE CATERIN GARZON GONZALEZ	197-2024	22/12/2023	44	05/02/2024	16	22/02/2024	27/02/2024	-	27/02/2024

Tabla N°15 : Elaboración Propia – Respuesta a requerimiento de Información No. 4, plataforma SECOP II y SIGA.

Sin embargo, no fueron remitidas las fechas de solicitud de ajustes y/o comentarios de la respectiva Unidad Ejecutora y radicación o envío de subsanación, por lo cual no fue posible validar en que dependencia surgieron efectivamente las demoras en los trámites.

Ahora bien, de la anterior información se puede observar que:

- En 6 procesos se hizo la radicación del trámite más de un mes después de la terminación del contrato de 2023.
- En 11 procesos se suscribió el contrato más de uno o dos meses después de la radicación o terminación del contrato 2023.
- En 2 procesos se inició el contrato más de 20 días después de la fecha del cumplimiento de los requisitos de ejecución.

## INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE “GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS”

Ahora bien, es importante aclarar que 13 de los 20 contratos corresponden a operadores, por lo que, esta oficina validó la información de la cantidad de operadores en cada sección diligenciada en los documentos “VALORES ACUMULADOS Y PROMEDIOS DE LA OPERACIÓN”, así:

Sección	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1	64	62	58	48	56
2	59	59	56	41	56
3	59	58	56	45	56
4	57	57	55	38	49
5	62	60	58	44	46
6	6	6	6	6	6
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>302</b>	<b>289</b>	<b>222</b>	<b>269</b>

Tabla N° 16: Elaboración Propia – Respuesta a requerimiento de Información No. 4, plataforma SECOP II y SIGA.

De conformidad con lo anterior, se concluye que las situaciones evidenciadas, dieron como resultado una notable diferencia en la cantidad de operadores sobre todo entre los meses de abril y mayo, lo cual pudo generar cargas adicionales en otros profesionales, por lo que se identifica la necesidad de garantizar el recurso humano suficiente para que la prestación del servicio se cumpla de manera eficiente y efectiva de acuerdo con el número de operadores.

### **OBSERVACIÓN N° 13. Posible afectación en la prestación de servicios/atenciones en los eventos de emergencia por demoras en los tiempos de radicación y suscripción de los contratos.**

La no oportuna radicación o con errores de forma y de fondo ante las Unidades Ejecutoras para la solicitud de trámite de los contratos programados en el 2024 y la falta de planeación en la prevalencia respecto de las necesidades en la suscripción de contratos recurrentes, genera riesgo de incumplimiento de las actividades que la SDSCJ debe realizar en el marco de las funciones designadas así.

a) *Artículo 13 – Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 “. Parágrafo. La Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 coordinará el desarrollo de acciones conjuntas entre el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4, el NUSE (123) y sus agencias, esto es, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE de la Secretaría Distrital de Salud, el Centro de Gestión del Tráfico de la Secretaría Distrital de Movilidad, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB, el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER, el Centro Automático de Despacho de la Policía Metropolitana de Bogotá – CAD-MEBOG, entre otras, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital..”.*

**RECOMENDACIÓN:** Establecer un plan de acción entre la unidad ejecutora y el área solicitante para determinar las actividades clave a realizar de tal forma que se garantice que las contrataciones necesarias para la prestación de servicios se realicen de manera continua

sin afectar el cumplimiento de las funciones, actividades y/u obligaciones del C4 y sin generar cargas innecesarias en las actividades de funcionarios y contratistas.

**Respuesta proceso auditado:**

*"6.4.2 Trámite de radicación y suscripción de contratos del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4.*

*El equipo auditor, por medio del requerimiento de Información N° 4 de la presente auditoría, solicitó relacionar las fechas de: radicación de la solicitud de contratación, solicitud de ajustes y/o comentarios de la respectiva Unidad Ejecutora y radicación o envió de subsanación; de los siguientes contratistas:*

*Respecto a la radicación de los trámites y suscripción de los contratos, se presentaron varias situaciones, que como puede apreciar a continuación no solo dependían del área que requiere la necesidad, si no del futuro contratista; igualmente además que se presentaron eventos que prolongaron en su momento las gestiones tales como:*

- 1) Demoras en las subsanaciones de documentos que se relacionan en la lista de chequeo por parte de los futuros contratistas.*
- 2) Certificados de otras áreas para los documentos precontractuales.*
- 3) Cambios de los formatos de estudios previos, como por ejemplo del acta de inicio.*
- 4) Solicitud de subsanaciones en la Dirección de Operaciones, las cuales son emitidas dependiendo del abogado que sustancia el proceso de contratación. No hay uniformidad de directrices para impartir los correctivos.*
- 5) Caídas en páginas del estado para consulta de antecedentes, aplicativo SIGEP.*
- 6) Terminaciones de los contratistas del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) y de la Dirección de operaciones, quedando poco recurso humano para adelantar los contratos.*
- 7) Los posibles contratistas desisten del proceso.*

*Por todo lo anterior, no se acepta la observación".*

**Respuesta Oficina de Control Interno:**

Los argumentos planteados por el C4 no desvirtuaron la observación formulada y adicionalmente no se allegaron soportes, que como se dijo anteriormente, evidencien o muestren en que dependencia se están presentando las demoras en los trámites de contratación, principalmente para los operadores.

**En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.**

**6.5 Seguimiento Informe de Seguimiento Ejecutado en la vigencia 2023:**

Como parte de los objetivos específicos de la auditoría, se realizó barrido en términos de efectividad de los temas que fueron objeto de pronunciamiento por parte de la Oficina de Control Interno en el informe de auditoría vigencia 2023 al proceso Gestión de Emergencias, el cual fue radicado bajo el número 3-2023-45820, obteniendo los siguientes resultados:

Numero Observación informe 2023	Observación OCI 2024
<p>N°1 Falta de actualización de los Procedimientos "PD-GE-3 Continuidad del servicio" y "PD-GE-5 Monitoreo de la operación S.U.R"</p>	<p>Si bien en cuanto a los procedimientos PD-GE-1 el cual fue actualizado y el PD-GE-3 fue eliminado, se informa que en respecto al procedimiento PD-GE-2 en referencia a la actividad N°3 (mencionado en el informe de auditoría) donde se indica que se establece una actividad consecutiva que permita tomar decisiones, si en dado caso durante la ejecución de la actividad, el analista de seguimiento identifica que el operador realizó un registro errado; ante esto se observa que el procedimiento tuvo actualización el 26 de julio de 2024 con la versión 5, pero al cotejar la actividad en mención, esta continua con el mismo texto, es decir no se ha atendido lo observado por la OCI.</p> <p>Ahora, respecto al procedimiento PD-GE-04, se actualizó el 24/07/2024 a la versión 5. En su momento la Oficina de Control Interno indicó que el procedimiento no contaba con una actividad y/o política de operación donde se documenten la gestión y direccionamiento (traslado) que se debe realizar en cuanto a los requerimientos que involucren temas del sistema de videovigilancia o del sistema de radio. Al cotejar este tema frente a la nueva versión, se identifica que la situación continúa igual, es decir no se ha corregido.</p>
<p>N° 2: Debilidades en el diseño y elaboración de los procedimientos asociados al proceso "Gestión de Emergencias"</p>	<p>La OCI, para el procedimiento PD-GE-2 indicaba que en la actividad N°1 titulada transferir mando, no se establecía un punto de control, ni se documentaba la salida o registro de ésta, aun cuando se está realizando en el formato bitácora del incidente. Al realizar seguimiento de la actualización del procedimiento en su versión 5, se identifica que la actividad N°1 continúa sin registro cómo evidencia documental física o electrónica de acuerdo con el formato oficial del SIG.</p>
<p>N° 5: Inconsistencia en la catalogación de las novedades presentadas en los puntos de video vigilancia de acuerdo con el reporte generado por el Aplicativo Citronella</p>	<p>La acción formulada por el proceso radicó en la solicitud al contratista de mantenimiento del sistema de videovigilancia para la realización de capacitaciones al personal que opera la mesa de ayuda de manera mensual. De acuerdo con validación realizada con el personal de C4 encargado de la administración de los planes de mejoramiento, se evidencian los soportes de las capacitaciones y el material utilizado en éstas. De igual manera, ante los cambios de contratistas de mantenimiento al sistema de vigilancia y de la entrada en vigencia del sistema / herramienta de información propio en la entidad para el control de los datos derivados de los mantenimientos, esta observación queda sujeta a monitoreo por parte de la Oficina de Control Interno de</p>

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Numero Observación informe 2023	Observación OCI 2024
	manera posterior, para así determinar la reincidencia de la situación encontrada.
N°6: Debilidades en el seguimiento y monitoreo del estado y operación de las cámaras que hacen parte del Sistema de Video Vigilancia, de acuerdo con la muestra seleccionada:	La acción consistía en la ejecución de mesas de trabajo con la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información de la entidad, respecto al desarrollo de una herramienta tecnológica propia para el seguimiento del estado de operación de las cámaras, de acuerdo con el contrato de mantenimiento que se encuentre vigente. Los soportes de la acción dan cuenta de los compromisos y las actividades realizadas juntamente con la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información respecto a la implementación del mencionado sistema Este tema queda sujeto a verificación posterior por parte del equipo auditor, ya que depende de la implementación de la herramienta y nueva ejecución del trabajo de campo, para así validar la reincidencia de la observación.
N 7°: Falencias en la identificación, consolidación y validación de los tickets que incumplen el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) RTO; de acuerdo a la muestra seleccionada:	La acción definía una solicitud al contratista de capacitaciones al personal que opera la mesa de ayuda y que se encarga de generar los tickets, para lo cual el proceso auditado aportó las evidencias relacionadas. Con lo anterior, la observación se atendió, no obstante, se menciona que esta oficina estará sujeta a seguimiento posteriormente
N° 8: Detección de situaciones especiales en puntos de video vigilancia de la ciudad en el marco de la visita de campo realizada el 29 de noviembre de 2023	Se generó 1 acción consistente en la realización de seguimiento mediante reuniones con el contratista de mantenimiento para la atención prioritaria de puntos vulnerables identificados en la auditoría. Actualmente, el avance de la acción se encuentra al 15% y con estado abierta (fecha de culminación 30 de septiembre). Este tema queda sujeto a verificación por parte de la OCI en nuevo trabajo de campo.
Observaciones 9 a 13	Las observaciones 9 a la 13 quedaron registradas en ITS bajo el plan N° 385 con 2 acciones que se encuentran al 15 % de avance. Las acciones se enmarcan en la oficialización dentro del portal MIPG de documentación respecto a la gestión de usuarios y operación del sistema Seguros y en segunda medida conceptualizar juntamente con la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información respecto a la configuración de un firewall de red propiamente del sistema de videovigilancia. Estos temas se abordarán en lo mencionado por la OCI a través del informe auditoría, lo cual queda sujeto a seguimiento posteriores validaciones.
N°14: Sistema operativo Windows 2012 Server R2 sin soporte	Se planteó una acción por parte del proceso responsable, encontrándose con un 50% de avance en su ejecución. Propiamente la acción consiste en la estructuración de una ficha técnica del data center en el C4 respecto a los componentes de hardware y software, y la cual se está trabajando conjuntamente con la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información. La fecha estimada de culminación está

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

Numero Observación informe 2023	Observación OCI 2024
	pactada para el 31/12/24. Este aspecto queda sujeto a validación posterior por parte del equipo de la Oficina de Control Interno.
N°15: Análisis de vulnerabilidades sin realizar al sistema de video vigilancia	Se crearon 2 acciones para la atención de esta observación. La primera acción consistente en solicitar a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información la aplicación del análisis de vulnerabilidades al sistema de vigilancia fue ejecutada por el C4, por ende el 100% de cumplimiento; ahora bien, respecto a la segunda acción consistente en realizar ajustes a la política de seguridad de la información, que está a cargo de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, a la fecha de la emisión del presente informe de auditoría, no tiene porcentaje de avance y se estima para finalizar el 29/11/2024.
N° 17: Debilidades en el Control de documentos de los procedimientos que deben hacer parte del Sistema de Gestión N° 18 : Debilidades en la documentación y estandarización de los indicadores de capacidad que hacen parte del proceso Gestión de Emergencias.	Las observaciones 17 y 18 fueron abordadas por acciones con fecha de finalización 29/11/2024. Este tema queda sujeto a verificación y monitoreo posterior por parte de la Oficina de Control Interno puesto que se requiere formalizar documentos relacionados con la certificación NENA y la oficialización de los indicadores que el proceso de certificación recomendó.

Tabla N° 17: Elaboración Propia – Observaciones Informe de auditoría con radicado 3-2023-45820

**OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 4:** Una vez presentada la anterior tabla en la cual se realizó seguimiento a las observaciones emitidas en el informe de la vigencia 2023 por parte del equipo auditor, se presenta la oportunidad de mejora con relación a que, a pesar de la actualización de documentos en el sistema integrado de gestión de la entidad - SIG, situaciones puntuales no fueron atendidas y continúan en la misma condición dentro de los documentos, por lo anterior, se insta al proceso a realizar monitoreos y revisiones detalladas sobre la documentación del sistema integrado de gestión, acorde a los lineamientos establecidos respecto a la construcción de estos y a lo descrito en los informes de auditoría.

## 6.6 Otros aspectos evidenciados por el equipo auditor:

### 6.6.1 Estado Sillas en la sala SUR y sala CAD de la MEBOG:

En visitas de inspección realizadas por el equipo auditor a las instalaciones del C4, fueron observadas sillas tanto en la sala sur (silla del operador Brian Rincón) como en la sala del CAD de la la Policía Metropolitana de Bogotá, con defectos o afectaciones físicas las cuales se presentan en los siguientes registros fotográficos:



Tabla N°17: Elaboración Propia – Registros fotográficos Sillas C4 obtenidas en vistas de campo.

**OBSERVACIÓN N° 14: Afectaciones físicas de las sillas que se encuentran tanto en la sala SUR como en el CAD de la MEBOG.**

Una vez presentados los registros fotográficos, en visita de campo al C4, principalmente en la sala del CAD y la SUR, se observó que un número importante de sillas utilizadas por el personal que realiza sus actividades allí presenta daños evidentes, tales como desgastes o rupturas en el tapizado, mecanismos defectuosos, descansabrazos sin almohadilla, espaldares desajustados, entre otras situaciones. Estos desperfectos pueden afectar la ergonomía y seguridad del personal, incrementando el riesgo de lesiones laborales. Complementariamente, se presentan ejemplos de placas de inventario con su correspondiente observación:

Placa de inventario	Comentario OCI
29605	Espaldar dañado, sin almohadilla en el descansabrazo.

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

29409	Silla y espaldar descosidos, no tiene almohadillas en el descansabrazo.
29120	La silla se encuentra en uso, tiene el espaldar roto y no tiene almohadillas en los descansabrazos.
29139	Sistema de reclinación dañado y espaldar roto.
29751	Espaldar dañado y roto

Tabla N°18 : Elaboración Propia – reportes de códigos de placas asociadas a sillas con daños físicos ubicadas en C4.

Lo anterior, se sustenta bajo lo determinado en el Decreto 1072 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en el artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.

**RECOMENDACIÓN:** Generar un plan de acción por parte de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental con el fin de atender las deficiencias que actualmente tienen las sillas de funcionarios, contratistas y terceros que ejecutan las actividades dentro de las instalaciones del C4, enfatizando en que dicha revisión sea a la totalidad de dichos elementos.

**Respuesta proceso auditado:**

*"No se acepta la observación, dado que se encuentra fuera del alcance y de la competencia del C4 realizar la gestión para el mantenimiento, reemplazo u otro que garantice el buen estado de las sillas identificadas, esta observación es competencia de la Recursos Físicos".*

**Respuesta Oficina de Control Interno:**

Una vez analizada la respuesta remitida por el proceso auditado, nos permitimos informar que la observación se mantiene bajo el entendido que el impacto de la situación está asociado a los bienes que se encuentran en uso y a cargo del C4, no obstante, se comunicara esta observación a la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental a fin de trabajar articuladamente en las acciones que permitan subsanar la situación encontrada y para elabore y ejecute el correspondiente plan de mejoramiento.

En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.

**6.6.2 Registro de activos de información e índice de información clasificada y reservada:**

De manera transversal y a medida que el equipo auditor ejecutó el trabajo de campo, se identificaron activos de información que fueron cotejados contra el actual inventario o registro de activos de información que se encuentra oficializado en la entidad, mencionando que los siguientes ítems no se han incluido dentro del mencionado inventario:

- **Base de datos incidentes SOARS:** El procedimiento PD-GE-06 GESTIÓN DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO EN LA SOARS en el desarrollo de las actividades, culmina en su mayoría como registro de información en la base de datos de incidentes SOARS, es decir, opera como eje central del procedimiento.
- **Bitácora de transferencia de mando área de seguimiento:** El procedimiento Seguimiento de incidentes de alto impacto, en la actividad N° 12 referencia como registro esta bitácora;

adicionalmente, fue mencionado por el proceso que la bitácora se registra dentro de un archivo en Excel creado por el grupo de seguimiento.

De acuerdo con lo mencionado se presenta la siguiente observación de auditoría:

**OBSERVACION N° 15: Falta de inclusión de ítems (elementos de información) en el inventario de activos de información de la entidad.**

Como se informa en el presente numeral, fueron identificados posibles activos de información en la ejecución de los procedimientos, que no han sido incluidos en el registro de activos de información oficial de la entidad, de acuerdo con lo definido en la GUÍA DE GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN E INDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA G-GD-01 V.1 y redundando en riesgos tales como falta de identificación y aplicación de controles en información relevante. No obstante el día 13 de septiembre como consta en acta, fueron subsanados los dos ítems reportados por el equipo auditor que como bien se aclara, la validación fue realizada bajo muestra y no a la totalidad de los procedimientos, presentándose la posibilidad que existan activos de información sin identificar.

**RECOMENDACIÓN:** Ejecutar un plan de trabajo con el apoyo de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información y la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, en el cual de manera transversal a los procesos y procedimientos que operan en el C4, se realice un barrido de todos los posibles activos de información que se generan en la operación y proceder con la inclusión dentro de las matrices oficiales de la entidad.

**Respuesta proceso auditado:**

*"Conforme a la observación dada en el informe y una vez validados los procesos y procedimientos de la Oficina C4, se realizaron las actualizaciones con el apoyo de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información y la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, incluyendo entre otros los siguientes activos de información generados en la operación: Base de datos incidentes SOARS, Bitácora de transferencia de mando área de seguimiento, y fueron incluidos en la matriz formato F-GD-1081 Registro de Activos de Información y fue remitido a la DTSI y DRFGD para su respectiva actualización, se remite acta de reunión con los ajustes, se remite a la DTSI y DRFGD, para la respectivo ajuste. Por lo anterior no se acepta la observación, el inventario de activos del C4 fue revisado con la DTSI y la DRFGD, el 6 de junio de 2024, como se observa en acta adjunta".*

**Respuesta Final Oficina de Control Interno:**

Después de la reunión de cierre del proceso de auditoría, el C4 adquirió como compromiso la remisión del acta trabajada conjuntamente con la DTSI y la DRFGD en la cual se abordó y tramitó la actualización de los activos de información asociados al proceso. La mencionada efectivamente fue entregada, identificando que el acta data tiene fecha 6 de junio de 2024 tal como lo indicó el proceso; a pesar de eso, se identificó que sobre se han adicionado nuevos eventos (registros) con fechas posteriores, incluyendo el relacionado y/o derivado del informe preliminar de auditoría de la OCI en referencia a dos ítems de activos de información con fecha 13 de septiembre de 2024 así:

# INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"

En la fecha 13/09/2024, se recibe por parte de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4, ajustes adicionales al formato de levantamiento de activos tomando como referencia las observaciones del informe preliminar de auditoría de la Oficina C4 dada por la Oficina de Control Interno.

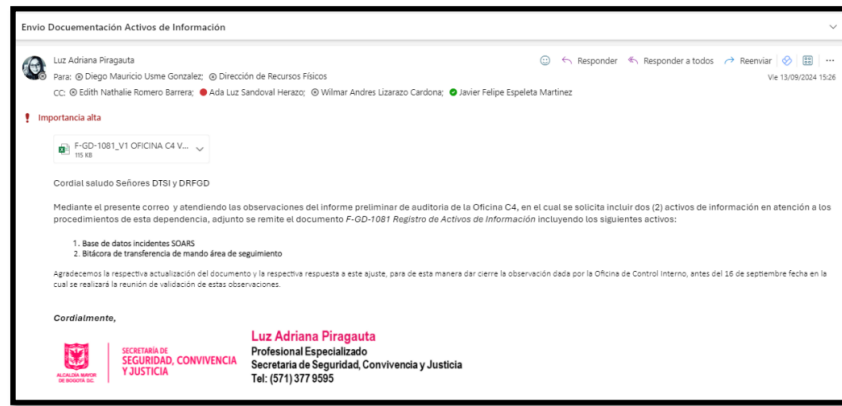


Imagen N° 11: Fuente: Acta suscrita el 6 de junio de 2024 remitida por el C4 en referencia a activos de información.

Tal como la traza lo indica, antes de la fecha de la visita de auditoría, el proceso no había identificado los dos ítems reportados por el equipo auditor, los cuales se presentaron a manera de ejemplo, pues la validación fue ejecutada sobre una selección aleatoria de procedimientos y no se realizó sobre el 100% estos, por tanto, existe la posibilidad de tener aun activos de información sin registrarse el inventario, lo anterior, se argumenta en que hasta tanto no se concluya el inventario de activos de información de la entidad y estén oficializados, no se desvirtúa la situación encontrada.

**En consecuencia, se ratifica indicando que se debe formular el correspondiente plan de mejoramiento Interno.**

## 7. CONCLUSIONES

La auditoría realizada por parte de esta Oficina a los procesos de Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias de la SDSCJ, de acuerdo con los objetivos planteados, revela de manera general un desempeño operativo aceptable asociado al cumplimiento de lo determinado en el Sistema Integrado de Gestión- SIG de la entidad.

Ahora bien y de acuerdo a la dinámica en la ejecución de las actividades de los procesos y sus procedimientos, existen áreas y/o temas que de acuerdo a lo identificado en el ejercicio auditor requieren atención en pro de la mejora continua, ya que fueron observadas situaciones reiterativas tales como desactualización, actividades que se realizan, pero que no se encuentran incorporadas en la caracterización del proceso, incumplimiento de políticas de operación y actividades, falta de documentación y/o diligenciamiento de esta, documentos huérfanos entre otros.

**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE "GESTION DE EMERGENCIAS Y GESTION TECNOLOGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS"**

Frente a la gestión contractual, el equipo auditor observó que se presentan debilidades en el control y seguimiento de los contratos bajo la supervisión del Centro de Comando, Control y Comunicaciones C-4, toda vez que fueron evidenciadas situaciones que reflejan fallas en cuanto a la solicitud o validación de evidencias y/o soportes del cumplimiento de obligaciones contractuales; por otro lado existe falta de verificación de los requisitos de ejecución al momento de iniciar el contrato o al suscribir sus modificaciones. Finalmente, en materia de publicidad de los documentos mínimos, no se están atendiendo los lineamientos de la ley de transparencia y acceso a la información y a lo establecido por la entidad a través de instructivos oficializados en el Portal – MIPG de la entidad.

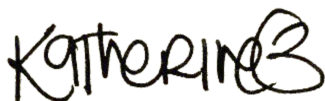
También, nos permitimos hacer referencia a los sistemas y fuentes de información, que, aunque son adecuadas en términos generales, presentan situaciones que podrían afectar la eficiencia operativa y generar riesgos de seguridad de la información.

Respecto a las observaciones derivadas de informes de auditoría emitidos en anteriores vigencias, el proceso ha atendido y/o se encuentra en trámite de las acciones planteadas, no obstante, se enfatiza y recomienda revisar de manera detallada las observaciones con el fin de garantizar la efectividad de dichas acciones, evitando nuevas reformulaciones.

En referencia al tema de riesgos, se observó una materialización respecto a una falla en el fluido eléctrico en el C4 que afectó la operación de la línea de emergencia 123 en el mes de marzo de la presente vigencia, lo cual indica debilidades en la efectividad de los controles, conllevando a que el proceso deba realizar un análisis de causas para determinar el ajuste y/o identificación de riesgos asociados con el fin evitar situaciones de características similares.

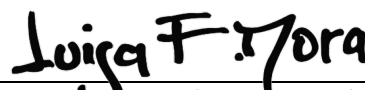
Finalmente, mencionamos que la implementación de las recomendaciones proporcionadas en este informe es esencial para mitigar los riesgos identificados y para garantizar la ejecución eficaz y eficiente de los procedimientos que componen los procesos, para que así pueda seguir siendo un componente estratégico en el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

**Equipo Auditor**



---

Katherine Bolagay Gaitán  
Contratista Oficina de Control Interno



---

Luisa Fernanda Mora Gutiérrez  
Contratista Oficina de Control Interno

Líder Auditor



---

Diego Alexander Urazán Franco  
Contratista Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó



---

Karol Andrea Parraga Hache  
Jefe Oficina de Control Interno