

## MEMORANDO

**Para:** OSCAR ANTONIO GOMEZ HEREDIA  
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD  
**De:** OFICINA DE CONTROL INTERNO  
**Asunto:** INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS -  
2023

Cordial saludo, Doctor Gómez Heredia:

La Oficina de Control Interno, en su rol de evaluación y seguimiento y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2023, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se permite comunicar el Informe Final de Seguimiento al Proceso de Gestión de Emergencias.

Es así como el presente informe fue remitido por correo electrónico el día día18 de diciembre de 2023 a la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) para ejercer su derecho a la réplica; tal como lo define el procedimiento de "Informes de Ley y/o Seguimiento" Versión 4. y al no recibir respuesta se procede a remitir el presente informe final.

A partir de los resultados del seguimiento, se deberá formular el plan de mejoramiento a que haya lugar, el cual se deberá cargar en el aplicativo ITS-Portal MIPG, razón por la cual se remite copia del presente informe a la Oficina Asesora de Planeación, esto con el propósito de que se brinde el apoyo y/o asesoría metodológica para la identificación de la causa raíz, formulación y registro del plan de mejoramiento interno en el aplicativo en mención de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Plan de Mejoramiento Interno PDSM-4" Versión 5

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

Finalmente, la Oficina de Control Interno realizará la verificación de las acciones propuestas en términos de eficiencia y eficacia, no obstante, es de anotar que, como primera línea de defensa en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, le compete al proceso de Gestión de Emergencias 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  
JUAN DAVID GARCIA RUEDA-OFFICINA ASESORA DE PLANEACION  
ADA LUZ SANDOVAL HERAZO-OFFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4  
Anexos: 1

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



# Informe Final de Seguimiento al Proceso de Gestión de Emergencias

---

2023

## TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA .....	4
2. RESULTADOS DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA .....	5
<b>2.1. PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1.1. Generalidades de los Procedimientos:</b> .....	<b>5</b>
OBSERVACIÓN 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.”: .....	6
OBSERVACIÓN N° 2: Debilidades en el diseño y elaboración de los procedimientos asociados al proceso “Gestión de Emergencias”: .....	8
<b>2.1.2. Implementación de los Procedimientos</b> .....	<b>8</b>
OBSERVACIÓN N° 3: Debilidades en el diseño y elaboración de los puntos de control asociados a los procedimientos del proceso “Gestión de Emergencias”: .....	10
OBSERVACIÓN N° 4: Debilidades en la elaboración y asociación de los registros (evidencias) asociados a las actividades de los procedimientos del proceso “Gestión de Emergencias”: .....	10
<b>2.2. SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA</b> .....	<b>11</b>
2.2.1. Revisión de las cámaras en estado operativo y fuera de línea: .....	12
OBSERVACIÓN 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: .....	13
2.2.2. Verificación del estado de las cámaras renovadas en la vigencia 2023 en el marco del contrato 1932 de 2022. ....	14
OBSERVACIÓN 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: .....	17
2.2.3. Validación en la oportunidad de los mantenimientos preventivos realizados a puntos de video vigilancia: .....	18
OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 1: Falta de oportunidad en el desarrollo de los cronogramas de mantenimiento preventivo acordados entre la entidad y el contratista: .....	18
2.2.4. Validación del cumplimiento del ANS – RTO Recovery Time Objective: .....	18
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: .....	20
2.2.5. Visita de campo para validación de cámaras en el COSEC 1 en las localidades de Chapinero y Usaquén: .....	20
OBSERVACION 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:.....	24
2.2.6. Seguridad lógica sistema de información Securos: .....	25
2.2.6.1. Matrícula y control de usuarios en el sistema de información Securos:.....	25
OBSERVACIÓN N° 9: Uso de formatos no oficiales para el registro de usuarios en el sistema Securos y acuerdo de confidencialidad: .....	26
2.2.6.2. ID de usuarios matriculados en sistema Securos: .....	27
OBSERVACIÓN N° 10: No se está aplicando el ID oficial para los usuarios del sistema Securos y adicionalmente se están utilizando usuarios genéricos: .....	28
2.2.6.3. Cambios de parámetros críticos realizados por los usuarios: .....	28
OBSERVACIÓN N° 11: Desconocimiento sobre cambios en la configuración de las cámaras de video vigilancia, específicamente detención o activación de grabación:.....	28
2.2.6.4. Contraseñas para autenticación de usuarios sistema Securos: .....	29

OBSERVACIÓN N° 12: Debilidades en las contraseñas para autenticación de usuarios en el sistema Seguros: .....	29
2.2.6.5. Sincronización de relojes sistema de video vigilancia: .....	29
OBSERVACIÓN N°13: Sincronización relojes componentes del sistema de video vigilancia: .....	29
2.2.6.6. Versión de sistema operativo servidores sistema de video vigilancia: .....	30
OBSERVACIÓN N°14: Sistema operativo Windows 2012 Server R2 sin soporte: .....	30
2.2.6.7. Análisis de vulnerabilidades sistema de video vigilancia .....	31
OBSERVACIÓN N°15: Análisis de vulnerabilidades sin realizar al sistema de video vigilancia: .....	31
<b>2.3. SISTEMA DE RADIO COMUNICACIONES .....</b>	<b>31</b>
OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2 : Visita por parte de la SDSCJ a Motorola con el fin de validar el stock, de acuerdo con lo pactado contractualmente: .....	32
<b>2.4. PLAN DE ACCION – 2022 .....</b>	<b>32</b>
OBSERVACIÓN N° 16: Falencias en el cumplimiento y efectividad de cuatro (4) acciones formuladas en el Plan de Acción SVV para atender las observaciones generadas en la Auditoría Interna de junio de 2021: .....	39
<b>2.5. CERTIFICACION NENA –911 .....</b>	<b>39</b>
OBSERVACIÓN N° 17: Debilidades en el Control de documentos de los procedimientos que deben hacer parte del Sistema de Gestión:.....	41
OBSERVACIÓN N° 18: Debilidades en la documentación y estandarización de los indicadores de capacidad que hacen parte del proceso Gestión de Emergencias: .....	41
<b>2.6. INVENTARIOS DE EQUIPOS ASOCIADOS AL PROCESO GESTION DE EMERGENCIAS: .....</b>	<b>42</b>
2.6.1. Equipo de radios de comunicación: .....	42
2.6.2. Sistema de videovigilancia: .....	43
OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 3: Bienes Inservibles identificados: .....	44
2.6.3. Ingreso de elementos:.....	45
2.6.4. Depreciación por línea recta: .....	46
2.6.5. Bienes dados de Baja: .....	47
OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 4: Corrección Resolución de bajas 462 de 2023: .....	48
2.6.6. Planes de mejoramiento: .....	49
OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 5: Ajuste Procedimiento PD-GRF-04 “Recepción, entrada y salida de almacén” .....	50
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>4. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>51</b>

## 1. GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA

<p><b>OBJETIVO</b></p>	<p>Validar el estado de actualización y transición del proceso Gestión de Emergencias adaptado al Mapa de Procesos V.2, adicionalmente, se evaluó el estado de las observaciones y/o recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2022 en el marco de la mejora continua.</p>
<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el cumplimiento y aplicación de los procedimientos actualizados en la presente vigencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gestión de Emergencias.</li> <li>o Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias.</li> </ul> </li> <li>- Establecer frente a la certificación internacional NENA -911 la existencia de brechas o temas pendientes para el completo cumplimiento de los requisitos.</li> <li>- Verificar el cumplimiento y cierre de actividades contenidas en el plan de acción emitido por el C4 en la vigencia 2022, respecto al sistema de video vigilancia.</li> <li>- Validar el estado actual frente al proceso de conciliación de inventarios ejecutados en la presente vigencia entre el C4 y la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental.</li> </ul>
<p><b>ALCANCE</b></p>	<p>Para el proceso de seguimiento se definieron los siguientes alcances:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos: Gestión de Emergencias y Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias.</li> <li>• Equipos que soportan la operación del C4, específicamente los equipos de video vigilancia, radios de comunicación, centro de cómputo, elementos entregados a terceros, etc.</li> <li>• Certificación NENA-911.</li> <li>• Acciones y actividades definidas en el plan de acción definido en la vigencia 2022 respecto al sistema de Video Vigilancia.</li> </ul> <p>Las actividades por evaluar corresponden al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de agosto de 2023.</p>
<p><b>METODOLOGÍA</b></p>	<p>Para el seguimiento, se aplicaron técnicas y procedimientos de auditoría dentro de las cuales se mencionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conocimiento general del proceso.</li> </ul>

INFORME EJECUTIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Solicitudes de información.</li> <li>◆ Análisis</li> <li>◆ Inspección.</li> <li>◆ Confirmación.</li> <li>◆ Contraste / cotejo / comparación de datos.</li> <li>◆ Visitas de campo.</li> <li>◆ Entrevistas.</li> <li>◆ Reuniones.</li> <li>◆ Mesas de trabajo.</li> </ul>
	<p>Una vez culminado el trabajo de campo por parte del equipo auditor, a continuación, se listan los temas claves validados así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Funcionamiento y operación del sistema de video vigilancia.</li> <li>✓ Funcionamiento y ejecución contractual sistema de radio comunicaciones.</li> <li>✓ Operación de los procesos y procedimientos asociados.</li> <li>✓ Estado actual del plan de acción suscrito en 2022.</li> <li>✓ Certificación NENA – 911.</li> <li>✓ Conciliación de inventarios y registro en libros.</li> </ul>

Tabla N°01. Elaboración Propia OCI – Generalidades de la Auditoría.

## 2. RESULTADOS DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA

### 2.1. PROCEDIMIENTOS

#### 2.1.1. Generalidades de los Procedimientos:

Para la verificación de los documentos asociados, el equipo auditor procedió a verificar los procedimientos adoptados y publicados en el portal MIPG, asociados al proceso objeto de seguimiento en términos de metodología en la elaboración, calidad en la información contenida, efectividad en la ejecución de las actividades y puntos de control. Actualmente, el proceso de Gestión de Emergencias cuenta con un total de cinco (5) procedimientos, de los cuales dos (2) fueron actualizados en el mes de agosto de 2023, a saber: *PD-GE-2 Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto* y *PD-GE-4 Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio*, como se observa en la siguiente tabla:

Código	Documento	Fecha de vigencia	Versión
PD-GE-1	Operación de Recepción en la SUR	16-03-2022	5
<b>PD-GE-2</b>	<b><i>Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto</i></b>	<b>29-08-2023</b>	<b>4</b>
PD-GE-3	Continuidad del Servicio	18-03-2021	3
<b>PD-GE-4</b>	<b><i>Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio</i></b>	<b>16-08-2023</b>	<b>4</b>
PD-GE-5	Monitoreo de la Operación en la SUR	18-03-2021	3

Tabla N°02. Elaboración Propia OCI – Documentos Oficializados Portal MIPG

Fuente: Portal MIPG

No obstante, se identificó que si bien el proceso actualizó dos (2) de los cinco (5) procedimientos con los que actualmente cuenta, estos no correspondían a los informados dentro de la **Observación No. 1 del Informe de Seguimiento al proceso Gestión de Emergencias - Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4** compartido al proceso en el mes de diciembre de 2022 por esta Oficina, la cual definía ...“Con base en lo anterior, se presentan debilidades en la estructura de elaboración y calidad de los procedimientos: “PD-GE-3 Continuidad del servicio” y “PD-GE-5 Monitoreo de la operación SUR, “por falta de coherencia entre el alcance y el desarrollo de las actividades. Lo anterior, denota incumplimiento con los requisitos establecidos en el instructivo “Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión I-DS-1”.

Lo anterior permitió evidenciar que, a la fecha los procedimientos mencionados en la observación del citado Informe aún presentan debilidades en la estructura de elaboración y calidad de estos, y no dan cumplimiento a lo establecido en la Guía para la “Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión G-FI-01.”

**OBSERVACIÓN 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”:**

Con base en lo anterior, y toda vez que el proceso no atendió la observación comunicada en el **Informe de Seguimiento al proceso Gestión de Emergencias - Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4** del mes de diciembre de 2022, a la fecha se presentan debilidades en la estructura de elaboración y calidad de los procedimientos: “PD-GE-3 Continuidad del servicio” y “PD-GE-5 Monitoreo de la operación SUR” por falta de coherencia entre el alcance y el desarrollo de las actividades. Lo anterior, denota incumplimiento con los requisitos establecidos en la Guía para la “Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión G-FI-01.”

**RECOMENDACIÓN:** Revisar y ajustar las debilidades identificadas en los procedimientos del proceso, con el propósito de mejorar y garantizar la calidad y coherencia del documento y dar cumplimiento a lo establecido en la “Plantilla de Procedimiento - FI-02”

De igual forma, como resultado de la evaluación se evidenciaron documentos susceptibles de mejora en términos de estructura en su elaboración, coherencia, calidad y puntos de control, los cuales se detallan para cada uno de los procedimientos, así:

Código Procedimiento	Nombre del Procedimiento	Comentario Oficina de Control Interno
PD-GE-1	Operación de Recepción en la SUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento en el aparte “Documentos de referencia” hace mención del <b>Instructivo Guiones para la atención de recepción y trámite de incidentes de la Línea 123. Código I-GE-2</b>, el cual fue actualizado y reemplazado por la <b>G-GE-02 Guía Guiones para la Atención Recepción y Trámite de Incidentes de la Línea 123</b>. El Instructivo es citado como referente en las actividades No. 2 y 12 del procedimiento vigente.</li> </ul>

Código Procedimiento	Nombre del Procedimiento	Comentario Oficina de Control Interno
PD-GE-2	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	<p>Si bien el procedimiento tuvo actualización el 29-08-2023, el mismo presenta la siguiente situación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La actividad N°3 titulada <i>“Revisar los incidentes”</i>, no establece una actividad consecutiva que permita tomar decisiones, si en dado caso durante la ejecución de la actividad el <i>Analista de seguimiento</i> identifica que el <i>Operador de recepción</i> realizó un registro, identificación, descripción, y/o categorización errada del incidente en el sistema.</li> </ul>
PD-GE-3	Continuidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se identificaron seis (6) formatos relacionados en los <i>Documentos de referencia</i>, que no se encuentran citados en ninguna actividad del procedimiento vigente, a saber: <i>Formato de asignación ID herramientas tecnológicas F-GE732, Formato bitácora de control F-GE-509, Formato boletín conjunto boletín informativo FGE-795, Formato concepto de llamadas F-GE453, Formato solicitudes control de acceso FGE-760 y Formato solicitud de diademas, equipos tecnológicos y accesorios F-GE-761.</i></li> <li>La actividad N°3 <i>“Realizar la transición para la normalización de la operación”</i>, no establece un responsable dentro del procedimiento para su ejecución.</li> </ul>
PD-GE-4	Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio	<p>Respecto a este procedimiento, nos permitimos indicar que este tuvo actualización el 16-08-2023, del cual se presentan las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento no cuenta con una actividad y/o política de operación que documente la gestión y direccionamiento (traslado) que se debe realizar en cuanto a los requerimientos que involucren temas y/o evidencias respecto al <i>Sistema de Video Vigilancia -SVV</i>, o asuntos de <i>audios radiales</i>.</li> <li>La actividad N°1 <i>“Recepcionar la solicitud de Información”</i> no establece ni documenta los canales oficiales mediante los cuales se puede recibir el documento con el cual se realiza la solicitud del Elemento Material Probatorio – EMP (canal de atención, ventanilla, e-mail <a href="mailto:custodiad4@scj.gov.co">custodiad4@scj.gov.co</a>)</li> <li>La actividad N°14 <i>“Entregar información al peticionario”</i> no documenta la gestión y manejo que el <i>Servidor público o contratista (apoyo jurídico)</i> debe tener en dado caso que la cadena de custodia no sea recogida personalmente por el peticionario.</li> <li>El procedimiento establece como actividad final <i>“Finalizar tramite”</i>, la cual define <i>“Traslada al equipo de Gestión Documental del C4 los archivos de la gestión junto con su correspondiente acuse de recibo de los diferentes componentes no detallan cómo se debe realizar el traslado de los archivos de gestión al equipo de gestión documental; teniendo en cuenta lo establecido en el PD-FD-2 Administración de Archivos PD-FD-2.</i></li> </ul>
PD-GE-5	Monitoreo de la Operación en la SUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>El alcance no es concordante con lo establecido en las actividades del procedimiento toda vez que, el monitoreo/seguimiento realizado se puede realizar bien sea por <i>muestreo aleatorio o por demanda</i>, y en el alcance solo se establece por muestreo aleatorio.</li> <li>El alcance no contempla la actividad fin del procedimiento, toda vez que el mismo define <i>“(…) y termina con el envío de los informes de monitoreo y seguimiento a la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo –C4”</i>; y la actividad de salida del procedimiento es: <i>“Cerrar sesión en las herramientas ofimáticas”</i></li> </ul>

Código Procedimiento	Nombre del Procedimiento	Comentario Oficina de Control Interno
		<ul style="list-style-type: none"> <li>En el procedimiento no se documenta el porcentaje (%) de llamadas a revisar (monitoreo aleatorio o por demanda), según lo definido en la Certificación NENA, la cual establece que debe ser el 2% de las llamadas recibidas en el mes.</li> </ul>

Tabla N°03. Elaboración Propia OCI - Fuente: Procedimientos Portal MIPG

**OBSERVACIÓN N° 2: Debilidades en el diseño y elaboración de los procedimientos asociados al proceso “Gestión de Emergencias”:**

Una vez verificados los procedimientos del proceso “*Gestión de Emergencias*”, se identificaron debilidades respecto a: redacción y estructuración del alcance, políticas de operación, actividades, registros/formatos asociados como evidencia documental; y actividades o puntos de control. Lo anterior, denota incumplimiento con los requisitos establecidos en la Guía para la “*Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión G-FI-01*” y en las instrucciones definidas en la “*Plantilla de Procedimiento - FI-02*”.

**RECOMENDACIÓN:** Revisar y ajustar las debilidades identificadas en los procedimientos del proceso, con el propósito de mejorar y garantizar la calidad y coherencia del documento, dando cumplimiento a lo establecido en la Guía para la “*Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión G-FI-01*”.

**2.1.2. Implementación de los Procedimientos**

Para el presente ejercicio como se menciona al inicio del presente informe, se aplicaron y ejecutaron técnicas y procedimientos de auditoría dentro de las cuales se mencionan: conocimiento general del proceso, sesión de contextualización, solicitudes de información, análisis, inspección, visitas de campo y entrevistas.

Las visitas a campo se realizaron los días 21 y 22 de noviembre de 2023 al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4, en las cuales se procedió a evaluar la implementación de los procedimientos establecidos para el proceso de *Gestión de Emergencias*.

Para tal fin, se realizó verificación e inspección bajo los siguientes criterios:

- Si, el proceso cuenta con los soportes enunciados en el procedimiento.
- Si, el soporte es coherente con la actividad mencionada en el procedimiento.
- Si, las actividades del procedimiento son secuenciales y establecen responsable, son claras las entradas y las salidas cuentan con registro.
- Si, las actividades de Control se encuentran estructuradas correctamente y abarcan todas las etapas susceptibles de control.
- Quien ejecuta la actividad es el registrado en el procedimiento.

Como resultado, esta Oficina identificó lo siguiente:

Código Procedimiento	Nombre del Procedimiento	Comentarios Oficina de Control Interno
PD-GE-1	Operación de Recepción en la SUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad N°3 “Abrir formulario para el incidente en el sistema CAD” , no se establece como un punto de control lo cual no es concordante con lo ejecutado en la operación, en donde el <i>Operador de recepción</i> posterior a crear y registrar el incidente, valida si existen incidentes relacionados con el mismo caso, tipificación o dirección.</li> </ul> <p>Así mismo, la actividad no documenta salida o registro, aun cuando en la operación el mismo queda como <b>Reporte de incidente creado en el sistema CAD.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad N°12 “Finalizar con la gestión del incidente” no documenta salida o registro, aun cuando en la operación el mismo queda como <b>Reporte de incidentes clasificados en el Sistema CAD.</b></li> </ul>
PD-GE-2	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	<p>Si bien el procedimiento tuvo actualización el 29-08-2023, el mismo presenta las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad N°1 “Transferir mando” no se establece como un punto de control, ni se documenta salida o registro de esta, aun cuando en la operación el <i>Analista de seguimiento (saliente)</i> realiza la transferencia de información y análisis de los casos críticos con el <i>Analista de seguimiento (entrante)</i>, a fin de garantizar la continuidad en el seguimiento de los casos. El registro de esta actividad se hace mediante el formato <b>Bitácora del incidente.</b></li> </ul>
PD-GE-4	Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio	<p>Mencionamos que este procedimiento se actualizó el 16-08-2023, no obstante, se presenta las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad N°4 “¿Hay levantamiento de la reserva?” no documenta salida o registro, aun cuando en la operación el <i>Servidor público o contratista (apoyo jurídico)</i> registra la información en el formato <b>Trazabilidad entrada y manejo de requerimientos.</b></li> <li>▪ La actividad N°10 “Solicitar información al operador tecnológico” no se especifica ni documenta a donde debe remitir el Operador Tecnológico -OT- la información de los audios solicitados que no fueron posibles descargar a través del sistema/plataforma.</li> <li>▪ Entre la actividad N°10 “Solicitar información al operador tecnológico” y la actividad N°11 “Recibir el insumo solicitado del equipo de Integración Tecnológica del CA, o en su defecto del Operador tecnológico” no establece una actividad o punto de control que permita al <i>Servidor público o contratista (apoyo jurídico)</i> la toma de decisiones, en dado caso que la información solicitada no corresponda con lo remitido por el Operador tecnológico o presente fallas de calidad al momento de abrir los archivos y/o audios.</li> </ul>
PD-GE-5	Monitoreo de la Operación en la SUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si bien en la operación se define como entrada la <b>selección tipo de evaluación</b>, el procedimiento no establece una actividad (punto de control) que indique como se procede en caso de que el monitoreo sea <i>aleatorio o por demanda</i>, toda vez que, para el primer caso (<i>monitoreo aleatorio</i>) y según lo validado en la operación se debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el cargue de las evaluaciones al sistema de evaluación de calidad.</li> <li>- Seleccionar la evaluación y realizar la búsqueda de los soportes.</li> <li>- Seleccionar las faltas identificadas.</li> <li>- Cargar los soportes requeridos.</li> <li>- Finalizar el monitoreo.</li> <li>- Realizar la notificación de faltas.</li> </ul> </li> </ul>

Código Procedimiento	Nombre del Procedimiento	Comentarios Oficina de Control Interno
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar socialización de las faltas identificadas.</li> </ul> <p>Para el segundo caso (<i>monitoreo por demandas</i>) se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar si existe una solicitud para realizar el monitoreo de un incidente o llamada.</li> <li>- Verificar si existen incidentes gestionados o llamadas recibidas por el operador.</li> <li>- Buscar y seleccionar el incidente dentro del sistema para realizar la respectiva evaluación.</li> </ul>

Tabla N°04. Elaboración Propia OCI- Fuente: Procedimientos Portal MIPG

**OBSERVACIÓN N° 3: Debilidades en el diseño y elaboración de los puntos de control asociados a los procedimientos del proceso “Gestión de Emergencias”:**

Se identificaron debilidades en el diseño de los puntos de control en cuatro (4) de los cinco (5) procedimientos adoptados en el Portal MIPG, toda vez que, las actividades definidas no atendían lo establecido en la **Plantilla de Procedimiento --FI-02** a saber: *“Cuando la actividad corresponda a una de control, tenga en cuenta que, son a aquellas que se adelantan para mitigar la probabilidad de desviación del fin que se persigue en la actividad y que puede afectar los resultados del procedimiento, se identifican porque corresponden al uso de palabras como: verificar, revisar, controlar, etc. (...)”*

Así mismo, se identificaron actividades donde era necesario establecer un condicional en la ejecución de la actividad, pero el mismo no se encontraba documentado en el procedimiento o se incluía sin atender lo definido en la **Plantilla de Procedimiento --FI-02** que dice: *“Sí dentro del procedimiento se requiere incluir un condicional, tenga en cuenta que corresponde a una decisión a tomar dentro de la ejecución de las actividades. Debe estar en signo de interrogación de tal manera que conduzcan a respuestas “Sí” o “No”. Se registra en una fila aparte sin numeración y sin responsable, pues es ejecutado de la actividad anterior de donde se genera el condicional y no genera registro”.*

**OBSERVACIÓN N° 4: Debilidades en la elaboración y asociación de los registros (evidencias) asociados a las actividades de los procedimientos del proceso “Gestión de Emergencias”:**

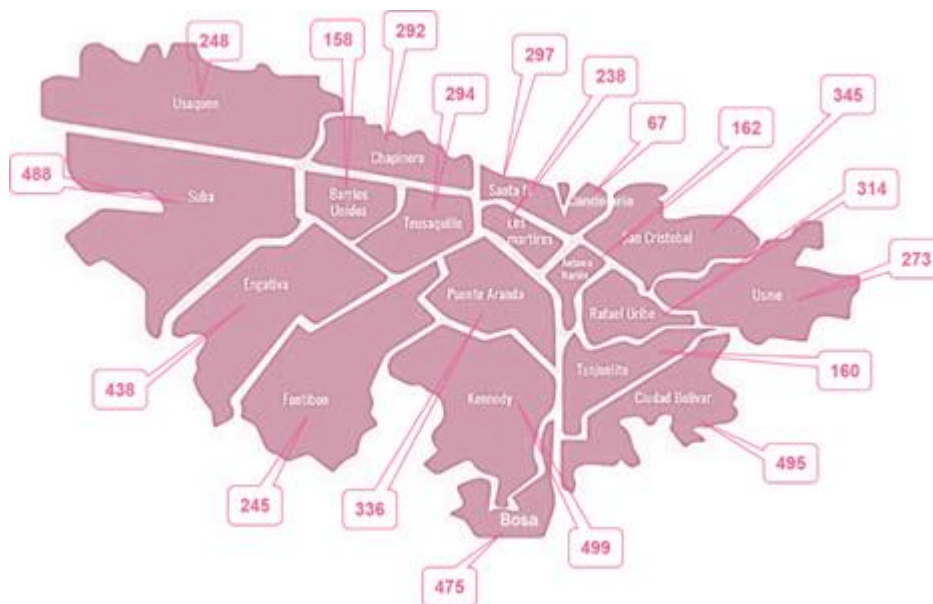
Fueron evidenciadas por parte del equipo auditor debilidades en la elaboración y asociación de los registros que se tienen como resultado de la ejecución de las actividades en cuatro (4) de los cinco (5) procedimientos adoptados en el Portal MIPG. Lo anterior, denota incumplimiento con los requisitos establecidos en la Guía para la *“Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión G-FI-01”* y en las instrucciones definidas en la *“Plantilla de Procedimiento - FI-02”*, que definen *“Registro: Son todas las evidencias documentales que se generan como prueba de la ejecución de las actividades del procedimiento pueden ser digitales, electrónicas o físicas”.*

**RECOMENDACIÓN:** Adelantar las acciones correspondientes para ajustar las situaciones identificadas en las actividades que deben contemplar puntos de control y/o registros, con el propósito de garantizar que la documentación del procedimiento cuente con actividades que mitiguen la probabilidad de desviación y por ende incumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

## 2.2. SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA

En el marco de la ejecución del proceso del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno, realizó visita al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) el día 24 de octubre de 2023 y validando los reportes generados por el aplicativo Citronella el día 22 de noviembre de 2023, se presenta la siguiente información respecto al sistema de Video Vigilancia de la ciudad:

Actualmente, se cuenta con un total de 9.536 cámaras, de las cuales 5.824 cámaras reciben mantenimiento por parte de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia a través de la contratación de un tercero (contrato vigente 1931 de 2022 hasta el 4 de diciembre de 2023), las cuales fueron objeto de verificación en el presente seguimiento. A continuación, se detalla el número de cámaras por localidad:



Gráfica N°01. Elaboración propia: Fuente: Reporte Mantenimientos Bogotá Estado del sistema – Información tomada el 22 de noviembre de 2023 a la 1:33 pm del Aplicativo Citronella.

A continuación, se presenta la distribución de las cámaras que hacen parte del sistema de video vigilancia de la ciudad, las cuales son monitoreadas en ocho (8) centros COSEC ubicados en Centro de Comando, Control, Cómputo y Comunicaciones - C4, Engativá, Barrios Unidos, Teusaquillo, Chapinero, Ciudad Bolívar, Kennedy y Puente Aranda:

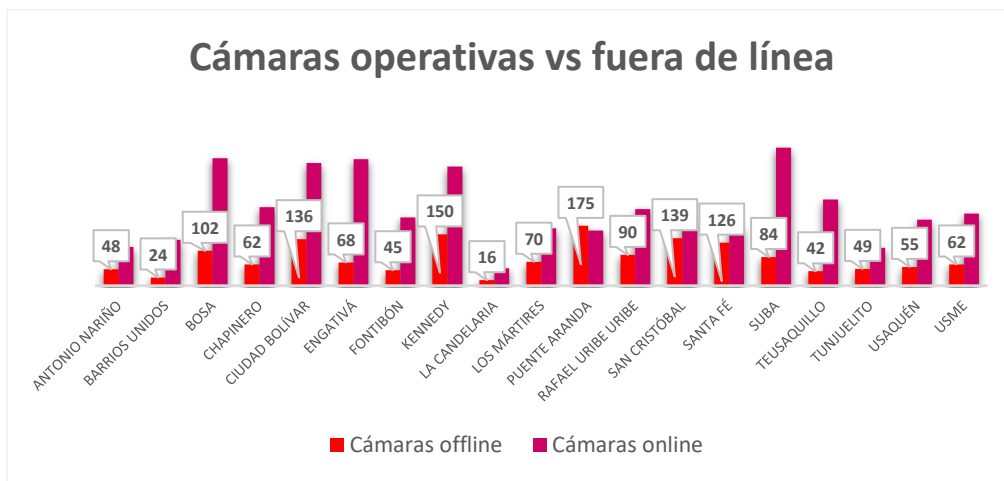
**Distribución de cámaras del SVV de la ciudad**

CAD	CAI	CTP	ESTACIONES	CAMPIN	PRIVADOS	TM	MOVILIDAD	CAR	INVIAS
4.850	510	104	302	58	1.876	1.776	40	14	6
Subtotal 5.824					Subtotal: 3.712				
<b>Total: 9.536</b>									

Tabla N°05. Elaboración propia: Fuente: Visita de contextualización

### 2.2.1. Revisión de las cámaras en estado operativo y fuera de línea:

Se procedió a realizar la correspondiente validación del estado de las cámaras operativas y fuera de servicio con corte del 22 de noviembre de 2023 en el Aplicativo Citronella<sup>1</sup>, encontrando que un total de 1.543 cámaras están FUERA DE LÍNEA, lo que equivale al 26,5% de las 5.824 cámaras del sistema de video vigilancia que reciben mantenimiento.



Gráfica N°02. Elaboración propia: Fuente: Reporte Mantenimientos Bogotá Estado del sistema – Información tomada el 22 de noviembre de 2023 a la 1:33 pm del Aplicativo Citronella.

Aunado a lo anterior, las cámaras catalogadas con FUERA DE LÍNEA se tipifican con las siguientes novedades:

TIPO DE NOVEDAD – CÁMARAS FUERA DE LÍNEA		
Novedades	N° Cámaras	%
Cámara bloqueada	15	0,97%
Fondo negro	3	0,19%
Fuera de servicio	494	32,02%
Fuera de servicio (fondo negro)	1	0,06%
Imagen con ruido	9	0,58%
Imagen fondo verde	22	1,43%
Intermitencia	2	0,13%
Operativa	1	0,06%
Sin respuesta a la cámara	37	2,40%
SIN RESPUESTA PING 2 ips	90	5,83%
SIN RESPUESTA PING 4 ips	770	49,90%
Vandalizado	99	6,42%
<b>TOTAL</b>	<b>1.543</b>	<b>100%</b>

Tabla N°06. Elaboración propia: Fuente: visita en sitio al C4 para validar estado de las cámaras de la base de datos Cámaras instaladas-Control Interno

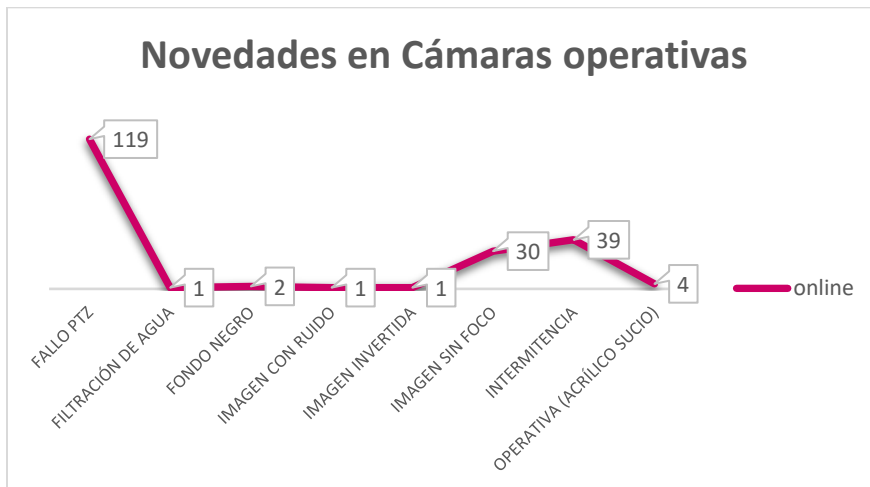
<sup>1</sup> Aplicativo Citronella es el software dispuesto por el contratista SEGURITECH en el marco del contrato 1932 de 2022 para realizar seguimiento y monitoreo de los mantenimientos preventivos y correctivos, soporte y gestión al sistema de video vigilancia de Bogotá DC.

De acuerdo con la tabla anterior, se identificó una (1) cámara FUERA DE LÍNEA con **diagnóstico operativo**, sin embargo, cuando se consultó en el aplicativo Citronella, no aparece registrado su serial o número de identificación, con lo cual no fue posible validar la trazabilidad en los registros de bitácora para verificar su estado.

AFILIACION	ESTADO	RESPONSAL	SDSCJ	LATITUD	LONGITUD	LOCALIDAD	DIAGNOSTICO
CAH-VILLA_MAYOR_C/offline	SDSCJ-CAI	NO REGISTRA	4.5921	-74.12062	ANTONIO NARIÑO	OPERATIVA	

Imagen N° 01. Elaboración propia: Fuente: Reporte Mantenimientos Bogotá Estado del sistema – Información tomada el 22 de noviembre de 2023 a la 1:33 pm del Aplicativo Citronella.

Ahora bien, respecto a las 4.281 cámaras que se encuentran EN LÍNEA, 4.084 están operativas, dejando las restantes, que equivalen al 4.6% (197) con las siguientes novedades: 4 cámaras con acrílico sucio, 39 cámaras con intermitencia, 30 cámaras sin foco, 1 cámara con imagen invertida, 1 cámara con imagen con ruido, 2 cámaras con fondo negro, 1 cámara con filtración de agua y 119 cámaras con fallo PTZ. Lo anterior, indica que existen cámaras que actualmente tienen una correcta visualización, pero requieren mantenimiento para operar correctamente.



Gráfica N°03. Elaboración propia: Fuente: Reporte Mantenimientos Bogotá Estado del sistema – Información tomada el 22 de noviembre de 2023 a la 1:33 pm del Aplicativo Citronella.

De acuerdo con las novedades presentadas al revisar el reporte generado por el aplicativo CITRONELLA para las cámaras en estado operativas y fuera de línea se configura la siguiente observación:

**OBSERVACIÓN 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:**

Como resultado de las validaciones realizadas al estado de las cámaras que hacen parte del Sistema de Video Vigilancia y reciben mantenimiento preventivo y correctivo por parte de la SDSCJ, se encontraron inconsistencias en la clasificación de tipo de novedades que presentan los puntos de video vigilancia en estado FUERA DE LÍNEA (una cámara con novedad operativa) y OPERATIVAS (197 cámaras con novedades), presentado un posible riesgo para su adecuado soporte y mantenimiento. Lo anterior denota falencias en lo establecido en el Manual de Operación del Sistema de Video Vigilancia MA-GTS-01 V.1. en el numeral 7.3.8 Manejo de incidentes. “Actualizar en línea y en tiempo

real el estado de todos y cada uno de los puntos de video vigilancia, así como la trazabilidad de los requerimientos (tickets), de tal forma que le permita a la Interventoría hacer el seguimiento a la ejecución de sus actividades”.

**RECOMENDACIÓN:** Adelantar acciones para revisar la catalogación y/o tipificación de las cámaras en la herramienta de seguimiento y monitoreo, con el fin de garantizar la correcta clasificación de las novedades que presentan.

### 2.2.2. Verificación del estado de las cámaras renovadas en la vigencia 2023 en el marco del contrato 1932 de 2022.

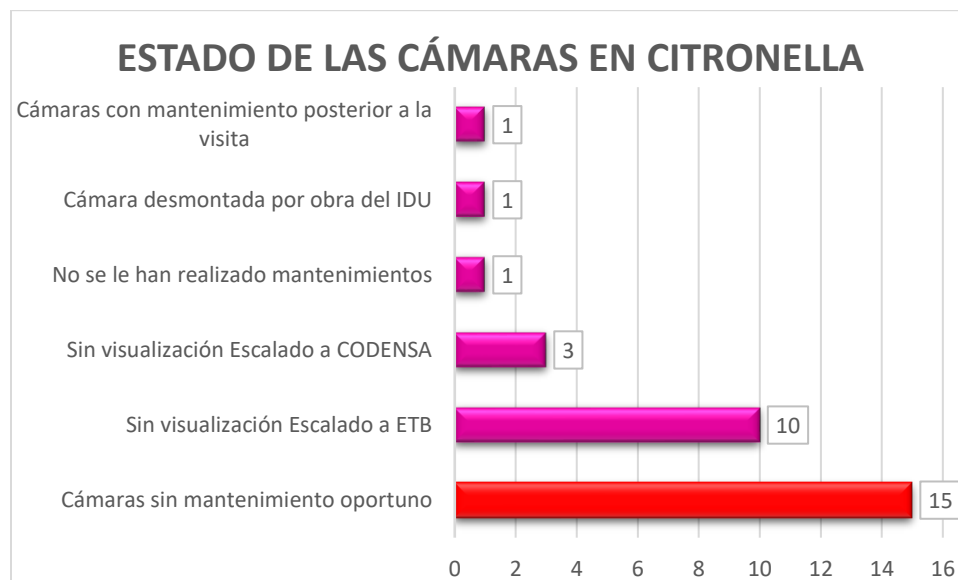
El equipo auditor procedió a realizar validación en visita a las instalaciones del C4 el día 22 de noviembre de 2023 sobre una muestra seleccionada de cuarenta y cuatro (44) cámaras en estado FUERA DE LÍNEA de las doscientos noventa y nueve (299) cámaras que han sido renovadas en el marco del contrato 1932 de 2022; según la información suministrada el día 17 de noviembre de 2023 por el proceso dentro del soporte-archivo "Cámaras instaladas-Control Interno".

La verificación se realizó en la plataforma SecurOS, para revisar el estado actual de las cámaras de acuerdo con el Manual de Operación Sistema de Video vigilancia MA-GTS-01 V.1 numeral 7.3.8 - Manejo de incidentes, encontrando los siguientes resultados:

Validadas el día 22 de noviembre de 2023 en el mismo estado del reporte (17/11/2023) <b>SIN VISUALIZACIÓN – FUERA DE LÍNEA</b>	% del Total de la muestra seleccionada	Validadas <b>EN LÍNEA</b> visita del 22/11/2023	% del Total de la muestra seleccionada
31	70,4%	13	29,6%

Tabla N°07. Elaboración propia: Fuente: visita en sitio al C4 para validar estado de las cámaras de la base de datos Cámaras instaladas-Control Interno

Continuando con la prueba de auditoría, se procedió a validar y contrastar las treinta y un (31) cámaras que se tipificaron como **SIN VISUALIZACIÓN** en el aplicativo Citronella, para revisar la trazabilidad del oportuno soporte y mantenimiento, arrojando los siguientes resultados:



Gráfica N°04. Elaboración propia: Fuente: Aplicativo Citronella – Revisión de Bitácoras el día 2 de diciembre de 2023.

Como se muestra en la gráfica anterior, un total de quince (15) cámaras que se reportaron FUERA DE SERVICIO en la base de datos "Cámaras instaladas-Control Interno" y que continuaban SIN VISUALIZACIÓN el día 22 de noviembre de 2023, a la fecha no han recibido mantenimiento y/o atención a las fallas; de acuerdo con la información de tickets creados en el aplicativo Citronella.

Adicionalmente, se identificaron diferencias en la información contenida en el reporte "Cámaras instaladas-Control Interno" en la columna H –Tipo de novedad para las quince (15) cámaras y lo validado en el aplicativo Citronella, toda vez que su estado no está relacionado con escalamientos a ETB.

AFILIACIÓN	CAMARA_TIPO_NOVEDAD (Base de datos cámaras instaladas-control Interno)	VALIDACIÓN (visita 22-11-2023 - 3:09 pm)	VALIDACIÓN CITRONELLA
SCJ17E070095	SEGURITECH - ETB	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo al ticket es 2363988 del 11/04/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 2/11/2023
CCEAD_L7_02	SEGURITECH - ETB	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2532492 del día 29/09/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 13/10/2023
PAQ14	ETB-MASIVO	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2489603 del 20/08/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 12/10/2023
P377	ETB-MASIVO	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2425649 15/06/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 12/10/2023
ESU-316	SEGURITECH	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2436832 del día 28/06/2023 La cámara tuvo visualización por última vez el 15/11/2023

AFILIACIÓN	CAMARA_TIPO_NOVEDAD (Base de datos cámaras instaladas-control Interno)	VALIDACIÓN (visita 22-11-2023 - 3:09 pm)	VALIDACIÓN CITRONELLA
350-5011	SEGURITECH - ETB	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2546126 del 11/10/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 9/11/2023
350-4962	SEGURITECH - ETB	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2573336 del 7/11/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 13/11/2023
MB1086	ETB-MASIVO	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2294170 del 27/01/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 15/11/2023
P129	ETB-MASIVO	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2457777 del 19/07/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 15/11/2023
FVS-4028	SEGURITECH - ETB	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2563481 del 29/10/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 17/11/2023
350-4907	SEGURITECH - ETB	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2488584 del 18/08/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 15/10/2023
SCJ17E110032	SEGURITECH - ETB	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo al ticket 2487161 del 17/08/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 20/09/2023.
MB351	SEGURITECH - ETB	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2328881 del 7/03/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 23/10/2023
FN_137	ETB-MASIVO	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2452069 del 13/07/202. La cámara tuvo visualización por última vez el 16/11/2023
SCJ17E050105	SEGURITECH - ETB	SIN VISUALIZACIÓN	Cámara operativa de acuerdo con el ticket 2317694 del 23/02/2023. La cámara tuvo visualización por última vez el 12/10/2023

Tabla N°08. Elaboración propia: Fuente: visita en sitio al C4 para validar estado de las cámaras de la base de datos Cámaras instaladas-Control Interno y revisión aplicativo CITRONELLA.

Por otro lado, se encontraron las siguientes novedades:

- Las cámaras **FN\_85** y **CVID21679** no tenían la activación del tour; presentando debilidades en la definición de su parametrización y configuración.
- La cámara **P378** renovada en el mes de enero de 2023 no tiene ticket de registro de la instalación en el aplicativo CITRONELLA.
- Se identificaron diferencias en la ubicación-localidad de las cámaras **FVS-4815** (en la visita del 22 de noviembre de 2023, ya que se observa en la localidad de Santa fe y no de chapinero como lo indica la base de datos "Cámaras instaladas-Control Interno") y la nombrada como **SCJ17E140039** (en la visita del 22 de noviembre de 2023, se evidenció en la localidad San Cristóbal y no en Los Mártires como lo indica la base de datos "Cámaras instaladas-Control Interno").

El proceso auditado, en correo electrónico del día 4 de diciembre de 2023 aclaró lo siguiente: *“Envío (SIC) información solicitud y allegada de la mesa de ayuda donde se evidencia que la cámara de video código MEBOG 7635 UBICADA EN LA KR 24 CL 12 está en la localidad de MARTIRES y en SecurOS también está en esa misma localidad y la cámara de video 7037 AV CIRCUNVALAR CL 40A BIS está ubicada en la localidad de SANTAFE y en SecurOS está en esa misma localidad, quedo atento”*:

Sin embargo, al no conocer a que número de cámaras pertenecen los códigos de la MEBOG que relacionó el proceso en su respuesta, persiste la diferencia en la ubicación real de las cámaras validadas.

- o De acuerdo con la revisión aleatoria del funcionamiento de las cámaras renovadas en la vigencia 2023, se encontró que la cámara **AL952** tuvo visualización hasta el día 9 de febrero de 2022, sin embargo, en la base de datos suministrada por el proceso "Cámaras instaladas-Control Interno" aparece que la fecha de instalación de la cámara fue el día 17 de mayo de 2023. Lo anterior, indica incongruencia en las fechas.

Los auditados, en correo electrónico del día 28 de noviembre de 2023 remitieron la siguiente información aclaratoria: *“En la plataforma SecurOS mediante la cual se administra la visualización y grabaciones del sistema de video vigilancia de Bogotá, se tiene configurada una política de borrado de grabaciones anteriores a 90 días; por lo cual se considera anormal que el punto de video vigilancia **AL952** tenga como fecha de última grabación el día 9 de febrero de 2022. Esta situación se consultó al contratista para validar políticas aplicadas, quién aportó la evidencia correspondiente donde se observa que el almacenamiento en el que se alojó la grabación estaba en modo lectura, razón por la cual, el servidor no tenía los permisos para borrar las grabaciones antiguas, en este caso las correspondientes al mes de febrero. Esta situación se corrige, una vez identificada la novedad. Por otra parte, en el aplicativo CITRONELLA mediante ticket N° 2525391, se documentaron las actividades ejecutadas en mantenimiento correctivo el día 21 de septiembre de 2023, el cual culminó con “Estado final del servicio: Escalado a Codensa”, debido a la ausencia del suministro eléctrico en este punto de video vigilancia y que a la fecha no se ha solucionado por parte del proveedor del servicio”*.

Dadas las novedades anteriormente expuestas, se configura la siguiente observación:

**OBSERVACIÓN 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:**

Como resultados de las validaciones realizadas a la muestra de cámaras renovadas en la vigencia 2023, se identificaron puntos de video vigilancia con novedades en su uso y configuración (inactivación del tour, sin visualización de la imagen); así como falencias en la integridad de la información de los reportes que se generan del estado del sistema (diferencia en la ubicación, estado, tipo de novedad y registros de las cámaras). Lo anterior, denota incumplimiento en lo establecido en el Manual de Operación del Sistema de Video Vigilancia MA-GTS-01 V.1. generando riesgos para la atención de eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital.

**RECOMENDACIÓN:** Implementar controles que garanticen la calidad y veracidad de la información contenida en los reportes del estado del sistema de video vigilancia, con el fin de atender las necesidades propias del sistema y su adecuado funcionamiento.

### 2.2.3. Validación en la oportunidad de los mantenimientos preventivos realizados a puntos de video vigilancia:

Para este aspecto, se utilizó como fuente de información la herramienta Citronella, descargando el reporte de mantenimientos preventivos realizados en el marco del contrato 1932 de 2022 a corte de 28 de noviembre de 2023, encontrando que, en los meses de marzo, abril y septiembre no se cumplió con la planeación de visitas; adicionalmente, en lo corrido de la vigencia 2023 se han efectuado 220 mantenimientos preventivos adicionales a los programados; como se muestra en la siguiente tabla:

Mantenimientos preventivos vigencia 2023			
Fecha servicio (Mes)	Planeados	Realizados	% cumplimiento
Marzo	106	0	0%
Abril	116	27	23%
Mayo	145	276	190%
Junio	124	424	342%
Julio	74	77	104%
Agosto	27	4	15%
Septiembre	1	5	500%
<b>Totales</b>	<b>593</b>	<b>813</b>	

Tabla N°09. Elaboración propia: Fuente: Aplicativo Citronella mantenimientos preventivos a corte de 28 de noviembre de 2023

### OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 1: Falta de oportunidad en el desarrollo de los cronogramas de mantenimiento preventivo acordados entre la entidad y el contratista:

Como resultado de la validación realizada, se identificaron incumplimientos en los cronogramas pactados entre la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, el contratista SECURITECH y avalados por la interventoría; en lo referente a los mantenimientos preventivos, de acuerdo con el anexo 1 “Especificaciones Técnicas” ítem 4. Visitas de mantenimiento del contrato 1932 de 2022.

Por lo anterior, se recomienda al proceso adelantar acciones para atender los mantenimientos preventivos a los puntos de cámaras previamente concertados y así garantizar la disponibilidad y capacidad del Sistema de Video Vigilancia de la ciudad.

### 2.2.4. Validación del cumplimiento del ANS – RTO Recovery Time Objective:

El equipo de auditoría procedió a comprobar los tiempos máximos de respuesta del servicio de mantenimiento correctivo pactados contractualmente, así como el número de incumplimientos registrados en lo corrido de la vigencia 2023 para el indicador RTO - Recovery Time Objective (Tiempo máximo para el reemplazo temporal por falla), comparando los resultados de las actas de conciliación con una muestra aleatoria de dieciséis (16) tickets creados en el mes de febrero dentro del aplicativo Citronella.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Contrato 1932 de 2022 anexo 6 “Acuerdo Niveles de Servicio”.

En los soportes suministrados por el proceso auditado tales como “Actas de conciliación” para el mes de febrero se encontraron los seis (6) tickets que fueron sujetos de penalización por superar el tiempo máximo para el reemplazo temporal por falla, en el subsistema domo ciudadano:

Ítem	Fecha de mantenimiento	Código	Ticket	ANS	Valor descuento	Valor
1	17 feb 2023	P146	2313354	6 h < RTO < 12 h	0.3 SMMLV	\$300.000
2	28 feb 2023	AL1087	2322645	12 h < RTO < 24 h	0.5 SMMLV	\$500.000
3	8 feb 2023	FS_45901	2305213	12 h < RTO < 24 h	0.5 SMMLV	\$500.000
4	14 feb 2023	SCJ17E040085	2310102	12 h < RTO < 24 h	0.5 SMMLV	\$500.000
5	17 en 2023	SCJ17E170024	2285892	36 horas < RTO	3 SMMLV	\$3.000.000
6	21 nov 2023	SCJ17E040102	2234696	36 horas < RTO	3 SMMLV	\$3.000.000
					<b>Total</b>	<b>\$7.800.000</b>

Tabla 6. Total, descuentos por ANS.

Imagen N° 02. Fuente: Acta de conciliación del mes de febrero de 2023

No obstante, al realizar la validación se identificaron las siguientes novedades:

- El ticket N° 2310102 conciliado en el acta del día 9 de marzo de 2023 por exceder el tiempo de respuesta (12 h < RTO < 24 h), al ser validado en el aplicativo Citronella, se observó que cumplió con el tiempo para dar solución a la falla dejando operativa la cámara, por lo anterior, este ticket no debió ser sujeto a conciliación y penalización por incumplir el indicador RTO:

Afiliación	Ticket	Fecha creación	Fecha solución del incidente	Tiempo tomado para la solución	Solución
SCJ17E010067	2307110	10 feb 2023, 1:28:50	10/02/23 - 03:40	2,12 horas	OPERATIVA

Tabla N°10. Elaboración propia: Fuente: Aplicativo Citronella mantenimientos preventivos a corte de 28 de noviembre de 2023

- Los tickets N°2305039, 2312969 y 2319783 al ser revisados en el aplicativo Citronella, fueron identificados con un tiempo mayor a 6 horas para realizar la atención al punto:

Afiliación	Ticket	Fecha creación	Fecha solución del incidente	Tiempo tomado para la solución	Solución
ESU-303	2305039	7 feb 2023, 20:19:54	14/03/23 - 23:50	1 mes, 7 días y 3,50 minutos	OPERATIVA
SCJ17E020010	2312969	16 feb 2023, 22:11:39	17/02/23 - 00:40	27,29 horas	OPERATIVA
FN_16	2319783	24 feb 2023, 23:18:29	25/02/23 - 01:30:00	26,12 horas	OPERATIVA

Tabla N°11. Elaboración propia: Fuente: Aplicativo Citronella mantenimientos preventivos a corte de 28 de noviembre de 2023

Las anteriores novedades detectadas, generaron la siguiente observación:

**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:**


Con respecto a las situaciones identificadas en la verificación aleatoria de los tickets creados en el mes de febrero de 2023, se evidenciaron cuatro (4) tickets que no cumplieron con el lineamiento establecido en el acuerdo de nivel de servicio RTO por estar fuera de tiempo ( $\leq 6$  HORAS), es decir, para el N°2310102 el tiempo en que se dio solución a la falla fue menor a 6 horas pero procedió a penalización y para los N° 2305039, 2312969 y 2319783 aun cuando el tiempo de respuesta fue mayor a las 6 horas, no fueron incluidos en el acta de conciliación.




Lo anterior, denota imprecisiones en la aplicación del procedimiento que realiza la entidad para la validar los incidentes que no cumplen con el indicador RTO - Recovery Time Objective, al no contar con un reporte consolidado que relacione los tiempos de respuesta por ticket, lo que conlleva a no dar cumplimiento a lo establecido contractualmente en el anexo 1 “Especificaciones técnicas y necesidades del servicio requerido” del contrato 1932 de 2023 y en el Manual de Operación del Sistema de Video Vigilancia MA-GTS-01 V.1.




**RECOMEDACIÓN:** Se insta al proceso a establecer mecanismos e instrumentos de seguimiento y monitoreo eficientes que permitan verificar el cumplimiento de los niveles de servicios dispuestos contractualmente para el mantenimiento preventivo, correctivo, soporte y gestión al sistema de video vigilancia de Bogotá D.C


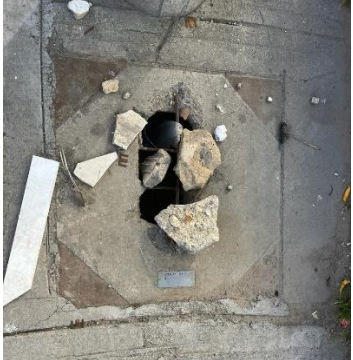

**2.2.5. Visita de campo para validación de cámaras en el COSEC 1 en las localidades de Chapinero y Usaquén:**

El equipo auditor realizó visita de campo el día 29 de noviembre de 2023 a una muestra aleatoria de cuarenta y dos (42) cámaras renovadas en la vigencia, con el propósito de verificar su instalación y condiciones físicas. A continuación, se presentan trece (13) novedades encontradas:

Visita de campo realizada al sistema de video vigilancia				
Afiliación	Dirección	Localidad	Observación	Evidencia Fotográfica
AL687	Calle 165 Kra 8F	Usaquén	Cámara de video privada instalada y conectada a vivienda en el poste,	

Visita de campo realizada al sistema de video vigilancia				
Afiliación	Dirección	Localidad	Observación	Evidencia Fotográfica
Visita	Calle 162 Kra 8 c	Usaquén	Cámara de video privada instalada y conectada a vivienda en el poste-	
Visita	Calle 161 14/15	Usaquén	Tapa de caja en el piso desoldada (Letrero Codenas)	
Visita	Kra 8 Calle 161	Usaquén	Cable suelto debajo de gabinete, generando riesgos de acceso o daño físico.	

Visita de campo realizada al sistema de video vigilancia				
Afiliación	Dirección	Localidad	Observación	Evidencia Fotográfica
Visita	calle 159 -8	Usaquén	Tapa de caja en el piso desoldada	
SCJ17E010012	Calle 157 g Kra 7 G	Usaquén	Cable aéreo entorchado suelto, generando vulnerabilidad de acceso o daño físico.	
350-1998	Calle 151 16	Usaquén	Tapa de caja en el piso desoldada	

Visita de campo realizada al sistema de video vigilancia				
Afiliación	Dirección	Localidad	Observación	Evidencia Fotográfica
Visita	Kra 14 A calle 59	Chapinero	Caja de piso tiene un hueco generando riesgos en la conexión eléctrica.	
Visita	Kra 14 calle 58	Chapinero	Tapa de caja en el piso rota (Tiene unas piedras)	
FVS-1170	Calle 57 8	Chapinero	Ramas de árbol generan riesgos sobre alimentación eléctrica que va a poste esquinero. Se recomienda validar la altura de la corona antiescalatoria y cámara. Un cable se encuentra expuesto debajo de la cámara ya que por la altura a la que se encuentra, se tienen riesgos de afectación.	




Visita de campo realizada al sistema de video vigilancia				
Afiliación	Dirección	Localidad	Observación	Evidencia Fotográfica
Visita	Kra 13 Calle 52	Chapinero	Cables expuestos en la parte inferior del poste (Polo a tierra aparentemente).	 Cra 13.con calle 52
Visita	Calle 47 13	Chapinero	Protector de polo a tierra averiado en la parte inferior del poste.	
FVS-1140	Av Caracas calle 42	Chapinero	Esquina de tapa en el piso con averías.	

Tabla N°12. Elaboración propia: Fuente: Visita en campo localidades de Chapinero y Usaquén el día 29 de noviembre de 2023.

**OBSERVACION 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:**

Como se observa en la tabla anterior, en el ejercicio auditor se realizó una verificación visual del estado de la cámara, caja de inspección, poste, gabinete y cableado de la muestra seleccionada, identificando falencias en trece (13) cámaras ubicadas en las localidades de Usaquén y Chapinero, lo

cual genera un riesgo de mal funcionamiento para dichos puntos e incumple lo establecido contractualmente en el anexo 1 “Especificaciones técnicas y necesidades del servicio requerido” del contrato 1932 de 2023. En los siguientes puntos:

- Caja de inspección SPT: Verificación del adecuado estado de la caja de inspección (tapa, marco, soldadura, pañete, etc.). En caso de que se requiera su apertura y esta se encuentre soldada, se debe desoldar y volver a soldar.
- Gabinete: Revisar el estado de cableado eléctrico y de datos.
- Conectividad: Organización y/o peinado del cableado.

**RECOMENDACIÓN:** Establecer acciones para revisar las novedades detectadas en los puntos de video vigilancia y subsanarlas de manera oportuna y con estándares de calidad; complementariamente aplicar estas acciones y/o estrategias a los demás puntos de video vigilancia que componen el sistema, a fin de garantizar su óptimo estado.

#### **2.2.6. Seguridad lógica sistema de información Securos:**

El sistema de video vigilancia del Distrito Capital se encuentra operando bajo el sistema Securos, el cual tiene registrados cada uno de los puntos / cámaras de video que son visualizados tanto en el CAD como en los centros de monitoreo que controla la Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG.

En ese contexto, el equipo auditor, realizó un proceso de validación respecto a la seguridad lógica de dicho sistema con el fin de evaluar su alineación con los lineamientos institucionales y las mejores prácticas de la industria en materia de seguridad de la información y al culminar dicha revisión, a continuación, nos permitimos informar los siguientes temas:

##### **2.2.6.1. Matricula y control de usuarios en el sistema de información Securos:**

Para control de usuarios del sistema, actualmente el administrador (personal del contratista) utiliza el formato titulado *asignación de usuarios con privilegios*, con el cual se realiza la entrega formal a la persona del usuario o ID del sistema, tal como se evidencia en el siguiente ejemplo:

Buscar

 <p>ALCALDE MAJOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gestión de Emergencias Comandante en Jefe</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	NO CONTROLADO
	Documento:	Asignación Usuarios con privilegios	Versión:	No controlado
			Fecha Aprobación:	
			Fecha de Vigencia:	Página 1 de 3
			19/12/2019	

A los 31 días del mes de Octubre del año 2022 el (la) señor(a) **DIEGO MAURICIO GALVIS CORREA**, Administrador del **MCC SECUROS**, hace entrega de usuario **JAmortegui** al (a la) señor(a) **JORGE HUMBERTO AMORTEGUI ACEVEDO** identificado(a) con C.C. **16.859.543** quien labora en la **AINTEC - C4** y se desempeña como **CONTRATISTA** y quien para el presente documento será denominado(a) como "el titular del usuario" **JAmortegui**, del **MCC SECUROS**.

El usuario mencionado anteriormente tiene permisos de: Operador

- El usuario podrá visualizar el video en vivo, video grabado, y tendrá control PTZ de las cámaras que están siendo gestionadas por el MCC.

Términos y condiciones de uso:

Con el fin de preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo realiza monitoreo permanente de los recursos de la infraestructura tecnológica.

Por tanto, la fuga, pérdida, alteración y/o modificación de la información que sea manipulada a través del presente usuario, sea esta en forma intencional, negligente o con violación al deber objetivo de cuidado, será únicamente responsabilidad del funcionario a quien se le asignó el mismo e implicaran acciones de tipo penal, disciplinario, administrativo y fiscal a que haya lugar.

Con el fin de ayudarle a utilizar de una forma ágil, eficiente y eficaz los recursos tecnológicos puestos a su disposición, se realizan las siguientes recomendaciones y términos de uso del mismo. Así:

### Imagen N° 03. Formato usado para creación de usuarios en el sistema SecuOS

Por lo anterior, se presenta la siguiente observación:

### OBSERVACIÓN N° 9: Uso de formatos no oficiales para el registro de usuarios en el sistema Securos y acuerdo de confidencialidad:

Esta observación se expresa toda vez que para la matricula o registro de usuarios en el sistema Securos no se está utilizando el formato oficial F-GT-285 Solicitud de administración de usuarios asociado al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, el cual es el instrumento oficial en la entidad para tal fin, en cambio se está utilizando un formato no controlado. Lo expresado se menciona de acuerdo con la política de operación N1 del procedimiento PD-GT-8 V.5, la cual describe que toda solicitud sobre gestión de usuarios y/o accesos a las soluciones tecnológicas de la Entidad, debe ser realizada a través de la Mesa de Servicios de acuerdo con el procedimiento PD-GT-1 Gestión de Requerimientos de TI.

Por otra parte, en referencia a lo establecido en el manual de seguridad y privacidad de la información en el numeral 7.9.7 titulado Acuerdos de Confidencialidad o de no Divulgación y el cual describe que *... "La SDSCJ, estableció el formato F-GH-807 "Compromiso de Confidencialidad y No Divulgación de la Información", para ser diligenciado por los funcionarios de la Entidad con el fin de aplicar normas legales y jurídicas referentes a la seguridad y privacidad de la información"...* y el numeral 7.5.6 titulado Gestión de información secreta para la autenticación de usuarios, que describe lo siguiente, *... "Todo funcionario de la SDSCJ que maneja información sensible para la Entidad deberá diligenciar y firmar el formato F-GH-807 "Compromiso de Confidencialidad y No Divulgación del Información" para mantener un nivel de confidencialidad sobre ésta."...* se evidencia que, de igual manera a lo expuesto anteriormente, no se está usando el formato oficial mencionado, sino que se está usando una copia no controlada conteniendo distintos campos de información al original.

**ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

**FORMATO COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

**SEPTIMO. DURACIÓN:** LA PARTE RECEPTORA acepta que la confidencialidad de cualquier información será continua y no vencerá, especialmente los datos sensibles que trata la Ley 1581 de 2012, garantizando que, en el caso de información de datos personales, su tratamiento responderá a su interés superior y se asegurará sin excepción alguna el respeto de sus derechos prevalentes, de conformidad con la jurisprudencia de la honorable Corte Constitucional.

**OCTAVO - PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:** La información suministrada pertenece a la SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA y a sus respectivos titulares, no pudiendo ser utilizada para fines distintos al cumplimiento de las funciones legales.

**NOVENO - VERIFICACIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN:** LA PARTE REVELADORA se reserva el derecho de verificar en cualquier momento y sin previo aviso, el cumplimiento del presente compromiso, con respecto al tratamiento de la información que produce y administra la SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

**DECIMO. SANCIONES:** La violación o inobservancia a cualquiera de las cláusulas de confidencialidad de este compromiso, o el uso indebido de la información, dará lugar al inicio de las acciones disciplinarias, administrativas, civiles y penales según corresponda.

En consecuencia, de lo anterior el presente compromiso se firma a los 01 días del mes de Julio del 2023.

Firma:

Nombre: Walter Landoño Calle  
Cédula No: 88208372  
Cargo: Operador de Video  
E-mail: Walter.landoño@covco.policia.gov.co

Imagen N°04. Formato utilizado - compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información para usuarios en el sistema SecurOS , distinto al oficial de la entidad.

**RECOMENDACIÓN:** Solicitar un proceso de acompañamiento a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información (DTSI), acerca del uso y aplicación de los formatos oficiales para sistemas de información y acceso a información privilegiada. Posteriormente, realizar monitoreos y validaciones de este aspecto observado.

### 2.2.6.2. ID de usuarios matriculados en sistema Securos:

Con el ánimo de validar los usuarios vigentes dentro del sistema Securos con el cual se controla el sistema de video vigilancia del Distrito, el equipo auditor solicitó el reporte de dichos usuarios, para evaluar el cumplimiento de la política y el manual de seguridad de privacidad y seguridad de la información de la entidad. Como resultado de la prueba se obtuvo lo siguiente:

ITEM	ID	USUARIO	ESTADO
1	1.115	SI BARRAGAN	ACTIVO
2	1.156	SI VARGASH	ACTIVO
3	1.159	IT.FLOREZ	ACTIVO
4	1.165	CCMTO	ACTIVO
5	1.171	SI SANCHEZV	ACTIVO
6	1.172	PT MARULANDA	ACTIVO
7	1.173	PT NUMPAQUE	ACTIVO
8	1.174	PT MENDEZ	ACTIVO
9	1.175	PT BURGOS	ACTIVO
10	1.176	JAmortegui	INACTIVO
11	1.177	SDSCJ	ACTIVO
12	1.178	SEGURITECH	ACTIVO
13	1.179	Rest_api	ACTIVO
14	1.181	FGN_LFOQUINTERO	ACTIVO
15	1.184	CM MENESES	INACTIVO
16	1.185	LI MAHECHA	ACTIVO
17	1.186	SI TORRES	ACTIVO
18	1.187	SI LOZANO	ACTIVO
19	1.188	PT ZAMORA	ACTIVO
20	1.189	PT TINJACA	ACTIVO
21	1.190	PT CARMONA	ACTIVO
22	1.191	PT MORELO	ACTIVO
23	1.192	PT HERNANDEZ	ACTIVO
24	1.193	AXPIENA	INACTIVO
25	1.194	SC PAREDES	ACTIVO
26	1.195	IT MORALES	ACTIVO
27	1.196	SI JIMENEZ	ACTIVO
28	1.197	SI RODRIGUEZJ	ACTIVO
29	1.198	SI DIAZ	INACTIVO

Imagen N°05. Uso de ID dentro del sistema SecurOS.

Específicamente, la prueba se enfatizó en los usuarios registrados como activos dentro del sistema, evidenciando que, para los ID no se está utilizando la nomenclatura oficial de la entidad, tema que

también fue corroborado en mesa de trabajo conjunta con el contratista y el personal del C4. En este sentido se presenta la siguiente observación:

**OBSERVACIÓN N° 10: No se está aplicando el ID oficial para los usuarios del sistema Securos y adicionalmente se están utilizando usuarios genéricos:**

Como se expresó, el contratista encargado de la administración del sistema Securos, para la creación de usuarios, aplica una nomenclatura propia que se ha establecido (entre contratistas y personal de C4), sin acoger la oficial de la entidad consistente en el nombre.apellido usado actualmente para todos los sistemas de información.

Como segundo, aspecto y en referencia a buenas prácticas de seguridad de la información, dentro del sistema se tienen matriculados usuarios con nombre genérico, lo cual no permite identificar la persona que está usando la cuenta, aumentando la probabilidad de uso compartido. Puntualmente se presentan los siguientes ejemplos: SDSCJ, CCMTO, DIPOL\_1, INVIASUSER, MEBOG-TELEM14 y USAQUEN

**RECOMENDACIÓN:** Validar en conjunto con la DTSI, el uso y aplicación de los ID de usuarios para el sistema Securos, con el fin que exista alineación con la nomenclatura propia de la Secretaría y se encuentre asociado al manual de seguridad y privacidad de la información. Adicionalmente, realizar un análisis de un plan de acción para actualizar los Id de usuarios actualmente utilizados.

**2.2.6.3. Cambios de parámetros críticos realizados por los usuarios:**

**OBSERVACIÓN N° 11: Desconocimiento sobre cambios en la configuración de las cámaras de video vigilancia, específicamente detención o activación de grabación:**

En sesión de validación conjunta con el personal del C4 y del contratista Seguritech, el equipo auditor preguntó acerca de cómo se controla e identifica el momento en el que la grabación de una cámara de video vigilancia se pausa, a lo cual respondieron que, el tema es identificado por el sistema y registrado en los logs del sistema, sin embargo, al realizar una prueba de pausa de grabación de un punto de video vigilancia (cámara 150 Av Boyacá con 129), el administrador procede a la revisión del log con título **KERNEL** para identificar el dato de la prueba; como resultado no se pudo observar el evento, concluyendo por parte del Ingeniero Administrador del contratista, que el tema se debe escalar al fabricante, por lo expuesto, en el momento no se puede establecer o conocer el instante en el que un punto de video vigilancia ha sido pausado por algún tipo de usuario. Lo anterior, genera riesgos de disponibilidad de información, por el hecho de no poder determinar situaciones o cambios de configuración importantes en los elementos del sistema.

**RECOMENDACIÓN:** Diseñar y ejecutar un plan de acción conjunto, el cual permita validar dentro del sistema Securos las funcionalidades críticas dentro de las cuales se menciona, los momentos de detención de grabación de los puntos o cambios de configuración, determinando o identificando dentro de los logs o pistas de auditoría esos momentos; posteriormente estimar y determinar tiempos de monitoreo con el fin de identificar situaciones de riesgo.

Finalmente, generar la documentación alusiva que se derive de este ejercicio, para que la entidad tenga una apropiación de este conocimiento.

#### 2.2.6.4. Contraseñas para autenticación de usuarios sistema Seguros:

##### **OBSERVACIÓN N° 12: Debilidades en las contraseñas para autenticación de usuarios en el sistema Seguros:**

Se valida el tema de contraseñas de los usuarios que ejercen sus labores sobre el sistema Seguros, a lo cual el administrador (Seguritech), informa que no se cuenta con funcionalidades propias para parametrizar contraseñas, por tanto, el sistema no obliga a parámetros como longitud, combinación de caracteres alfabéticos, numéricos y caracteres especiales, vencimiento entre otras. Cabe informar que como práctica, el administrador del sistema realiza cambio de contraseña cada 3 meses y cuando se entrega la cuenta a un usuario nuevo, el cual se realiza por medio de un formato y allí se procede a realizar el password de manera personalizada.

No obstante, a lo anterior, el tema de los password se presenta como observación por parte de esta Oficina, como una debilidad de seguridad de la información de acuerdo a lo establecido en el numeral 7.5.12 titulado Sistema de gestión de contraseñas del Manual de Seguridad y Privacidad de la Información de la entidad.

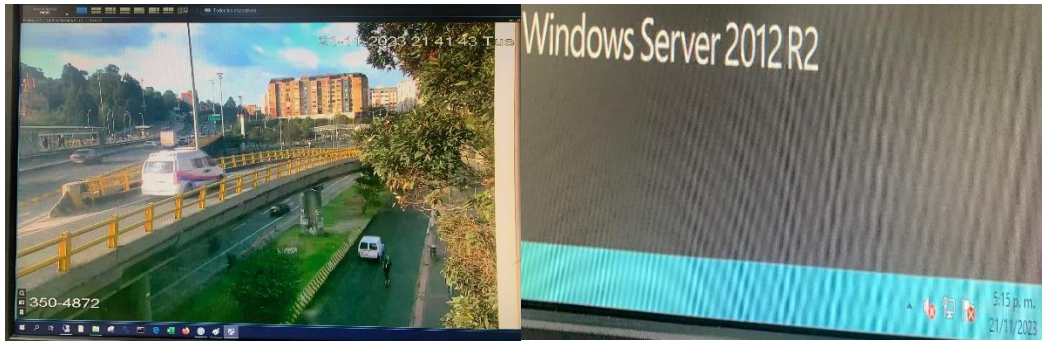
**RECOMENDACIÓN:** Validar con el fabricante del software Seguros, si el sistema cuenta con configuración de parámetros para que las contraseñas sean robustas y se alineen con las políticas de seguridad y privacidad de la información de la entidad. Paralelamente, independiente de la respuesta obtenida, solicitar acompañamiento, asesoría y validación por parte del Oficial de Seguridad de la Información de la DTSI, con el fin de estimar y ejecutar estrategias respecto al uso de contraseñas seguras para los usuarios del sistema.

#### 2.2.6.5. Sincronización de relojes sistema de video vigilancia:

##### **OBSERVACIÓN N°13: Sincronización relojes componentes del sistema de video vigilancia:**

Como se mencionó, conjuntamente con el contratista y el personal del C4 encargados de la administración del sistema de video vigilancia, se indagó acerca de estado de la sincronización de los relojes de los diferentes componentes tales como servidores, DVR y cámaras.

Para las validaciones, se inició con el servidor Enterprise el cual opera como cerebro del sistema y al validar la hora configurada se confirma que este se encuentra con el valor correspondiente. Posteriormente, se valida aleatoriamente el parámetro de la hora en los DVR, que fungen como servidores secundarios de procesamiento, donde se observan los valores configurados de manera correcta salvo el identificado con el valor 127 con una diferencia aproximada de 19 minutos (hora real 16:55 - hora observada 17:15); complementariamente, el punto de video vigilancia identificada como 1050 tiene valores desfasados de 5 horas (21:44 a la misma hora de la prueba 16:44). Ante la situación evidenciada, el administrador del sistema informa que al sistema se le estuvieron realizando procesos de actualización y revisión y el punto identificado no se había actualizado, por tal motivo la diferencia de la hora. Las siguientes son las evidencias que soportan la observación:



Imágen N°06. Fotos de punto de video vigilancia y DVR con sistema operativo Windows 2023 Server Release 2

De acuerdo con lo sustentado, como conclusión de este aspecto y una vez finalizada la prueba de auditoría, se informa la observación de auditoría por la falta de sincronización (hora) de los elementos que componen el sistema.

**RECOMENDACIÓN:** Realizar un barrido generando la documentación correspondiente del sistema de video vigilancia distrital en el cual se garantice que los relojes de todos los componentes (Servidores, DVR, Cámaras y demás dispositivos), estén sincronizados con la hora legal colombiana. También generar procesos periódicos de revisión y monitoreo con el fin de confirmar que los parámetros sean acordes en cualquier instante de tiempo.

De igual manera, solicitar a la DTSI que realicen un proceso de acompañamiento y revisión de dicho tema, con el fin de obtener su concepto y aplicar las mejores prácticas a nivel de sincronización de horarios.

#### 2.2.6.6. Versión de sistema operativo servidores sistema de video vigilancia:

##### **OBSERVACIÓN N°14: Sistema operativo Windows 2012 Server R2 sin soporte:**

Complementariamente a lo anterior, en la sesión de validación se pudo evidenciar que el sistema operativo actualmente utilizado para los servidores del sistema de video vigilancia es Windows 2012 Release 2. Este tema se consulta con la página de Microsoft <https://learn.microsoft.com/es-es/lifecycle/announcements/windows-server-2012-r2-end-of-support>, la cual argumenta que al finalizar el soporte extendido de la versión (10/10/2023), se dejan de recibir las actualizaciones de seguridad, correcciones de errores, soporte técnico, entre otros aspectos de carácter relevante. Por lo expuesto, esta Oficina informa la observación debido a las vulnerabilidades que se podrían tener en el sistema por no contar con el soporte del sistema operativo en los servidores.

**RECOMENDACIÓN:** Ejecutar una validación conjunta con la DTSI y el personal relacionado con el sistema de videovigilancia (incluir contratistas/ proveedores) respecto a la actualización del sistema operativo en los servidores que no cuentan con soporte, estableciendo un plan de trabajo resultante.

### 2.2.6.7. Análisis de vulnerabilidades sistema de video vigilancia

#### **OBSERVACIÓN N°15: Análisis de vulnerabilidades sin realizar al sistema de video vigilancia:**

El manual de seguridad y privacidad de la información de la entidad, respecto al tema de vulnerabilidades menciona en el numeral 7.10.11 (pruebas de seguridad de sistemas) que *"La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, realiza las pruebas de seguridad (análisis de vulnerabilidades y brechas de seguridad), durante el desarrollo de paso a producción de los cambios y/o actualización de las soluciones tecnológicas de la Entidad."* . Ante lo expuesto, se informa como observación que para el sistema de videovigilancia no se han realizado proceso de análisis de vulnerabilidades, complementado con el numeral 7.8.12 Gestión de las vulnerabilidades técnicas del mismo manual. Por lo mencionado, se indican los posibles riesgos en los que podrían recaer el sistema de videovigilancia por no tener plenamente identificados las posibles vulnerabilidades que se tengan.

**RECOMENDACIÓN:** Estimar y ejecutar conjuntamente con la DTSI un plan de acción relacionado con el análisis de vulnerabilidades del sistema de video vigilancia del Distrito, tal como lo define el manual de seguridad privacidad de la información de la entidad, con el objetivo de tener o identificar datos donde se presente vulnerabilidad dentro del sistema, debido a la criticidad y la implicación que tiene para el desarrollo misionalidad de la entidad.

### 2.3. SISTEMA DE RADIO COMUNICACIONES

Se realiza mesa de trabajo conjunta con el personal de C4 y el contratista Motorola encargado del sistema de radio distrital, con el fin de validar el cumplimiento contractual de manera general. Dentro de los aspectos abordados se mencionan, estado general de funcionamiento, garantías, soporte, mantenimiento, ejecución contractual.

Respecto al sistema de radio, en primera instancia, nos permitimos informar que este presta los servicios de comunicación a las diferentes agencias que se conectan y/o utilizan sus servicios; actualmente, el sistema mencionado se compone de la siguiente manera:

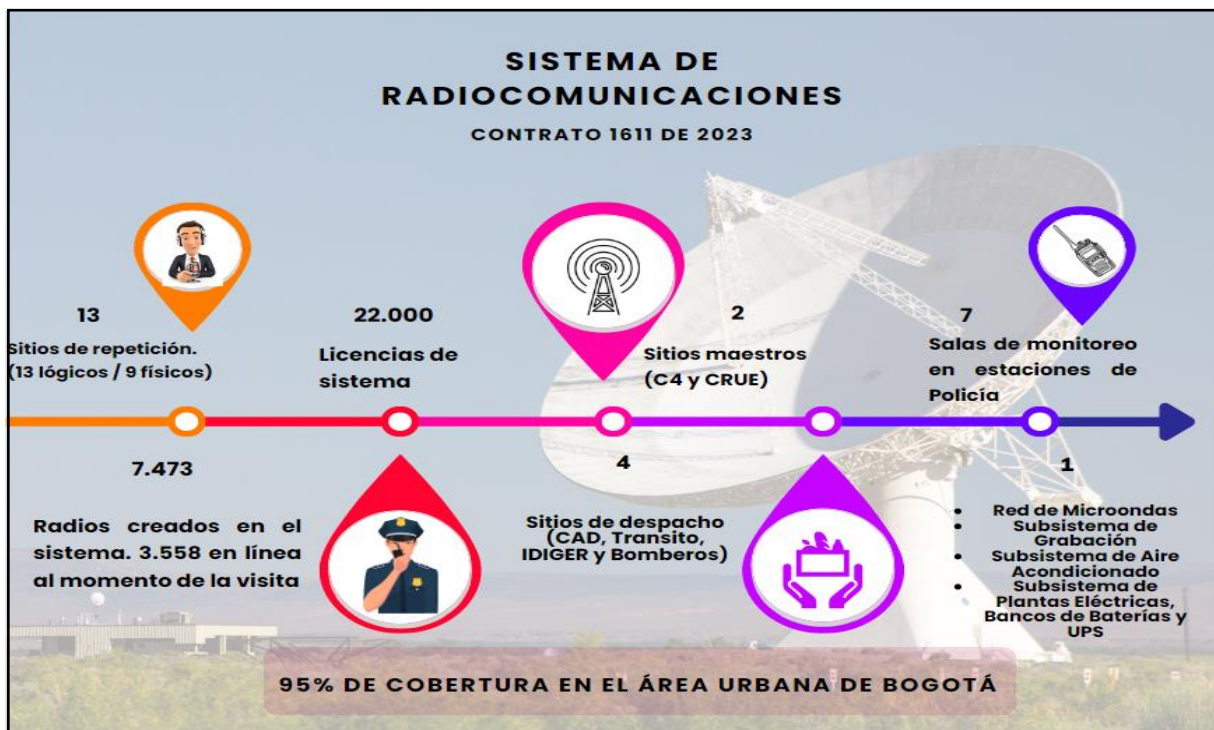


Imagen N°07. Sistema de radio comunicaciones Distrito Capital

En dicha validación se habló puntualmente del anexo número 1 en el numeral 2.1.1 el cual hace referencia a una visita por parte de la Secretaría a las instalaciones del proveedor para validar el stock de repuestos y de acuerdo con lo conceptualizado, se presenta la siguiente oportunidad de mejora:

**OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2 : Visita por parte de la SDSCJ a Motorola con el fin de validar el stock, de acuerdo con lo pactado contractualmente:**

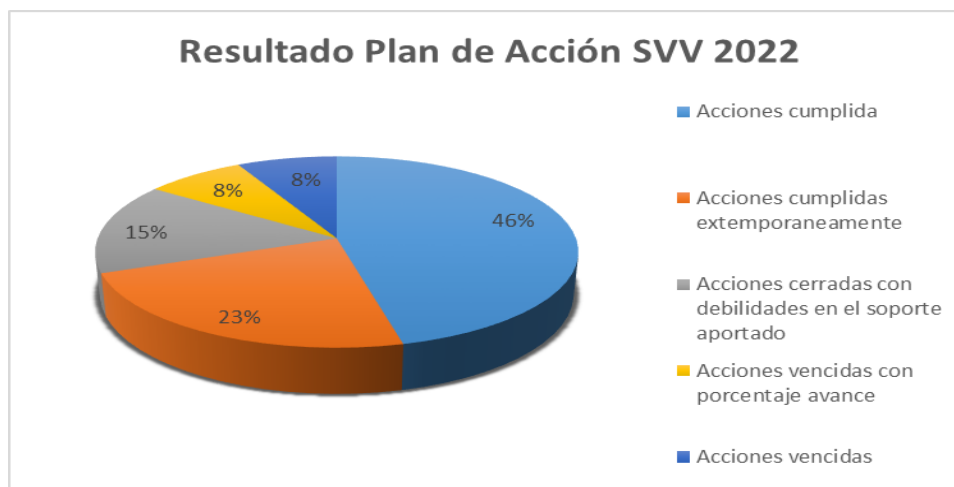
El contrato 1611/2023 suscrito con Motorola para la presente vigencia en el anexo 1, numeral 2.1.1 titulado **generalidades del servicio**, menciona que... *El stock de repuestos estará permanentemente disponible y ubicado en la ciudad de Bogotá, y la Secretaría podrá efectuar una visita de verificación a la bodega del contratista cuando lo considere necesario con el fin de verificar la real disponibilidad de los repuestos.*... , ante esto, para el día del seguimiento (15 de noviembre de 2023) realizado por la OCI, aún no se ha realizado la comentada visita, por lo cual se sugiere que esta sea programada, ejecutada y documentada con el fin de certificar el cumplimiento contractual y poder generar alertas tempranas al proveedor en caso de detectar o evidenciar algún tipo de faltante de repuestos.

#### 2.4. PLAN DE ACCION – 2022

Esta Oficina procedió a verificar el cumplimiento del plan de acción suscrito por el proceso en la vigencia 2022 con el fin de centralizar y atender las observaciones generadas en informe de auditoría realizado en 2021 al Sistema de Video Vigilancia.

Como primera medida, nos permitimos informar que se aplicaron técnicas de observación, cotejo e inspección respecto de la información suministrada en las mesas de trabajo realizadas y las evidencias documentales aportadas por el proceso.

El resultado del ejercicio concluye que el plan fue ejecutado en un 85% con un total de 9 acciones cumplidas (tres de ellas fuera de términos), dos acciones cerradas con debilidades en el soporte allegado y dos acciones vencidas (una de ellas con porcentaje de avance); sobre las trece (13) acciones formuladas. A continuación, se detallan los resultados encontrados:



Gráfica N°05 . Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso el día 17 y 28 de noviembre de 2023.

Acción cumplida			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
1. Falencia en el mantenimiento correctivo, preventivo y oportuno de las video cámaras instaladas en la ciudad al evidenciarse que de 626 video cámaras revisadas entre el 21 de abril y el 10 de mayo de 2021 en las 5 localidades intervenidas, el 31%, 196 cámaras estaban sin operar adecuadamente, lo que evidencia un riesgo en la calidad del servicio encomendado y posible incumplimiento de las funciones establecidas mediante el decreto 413 de 2016. (7.1.1)	Establecer un tablero de control con el estado y seguimiento de cámaras actualizado con la frecuencia establecida (semanal) resultado de las reuniones que se realizan con el contratista, en el cual se pueda verificar el funcionamiento del SVV por parte del equipo auditor con la fecha de corte que se establezca.	09/12/2022 12/03/2023	Tablero de Control Actualizado
2. Debilidades en el mantenimiento correctivo, preventivo y oportuno de las video cámaras interconectadas a la red de la secretaría, especialmente, las instaladas en la red wan de la mebog, plataforma que opera los cai,s, al evidenciarse que presentan fallas en su operación o están fuera de servicio, afectando el sistema de video vigilancia de la ciudad y en gran medida dejando sin rastro, registro y seguimiento de los sucesos que puedan afectar los cai's, su seguridad, entorno o también los hechos que puedan suceder dentro de los mismos centros de atención inmediata. (7.1.2)	Establecer un tablero de control con el estado y seguimiento de cámaras actualizado con la frecuencia establecida (semanal) resultado de las reuniones que se realizan con el contratista, en el cual se pueda verificar el funcionamiento del SVV por parte del equipo auditor con la fecha de corte que se establezca.	09/12/2022 12/03/2023	Tablero de Control Actualizado

Tabla N°13. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** El proceso informó que a través del contrato 1932 de 2022 cuyo objeto es “prestar los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte y gestión al sistema de video vigilancia de bogotá d.c, con disponibilidad de bolsa de repuestos” con SEGURITECH y dando cumplimiento al

anexo 3 Especificaciones Técnicas “Mesa de Servicio”, se requirió un software para el seguimiento de las cámaras de video vigilancia.

Con base en lo anterior, el equipo auditor validó que el seguimiento y verificación del estado de las cámaras se realiza por medio del aplicativo CITRONELLA; el cual emite reportes de los mantenimientos preventivos y correctivos con cortes según se requiera.

Acción cumplida			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
3. Falencias en la integración de CAI con la plataforma de video cámaras de la SDSCJ por el aplazamiento de las pruebas de conectividad para el demo de integración de los CAI al c4, retrasando la mutua cooperación con la MEBOG en temas de vigilancia y monitoreo de la ciudad con mayor integralidad e incumpliendo lo establecido para la oficina c-4 en el decreto 413. (7.1.3)	Reportar trimestralmente el avance de integración de los CAI'S en la medida que se determine el modelo más eficiente de conectividad al sistema de video vigilancia del Distrito Capital.	07/09/2022 31/03/2023	Informe de avance trimestral

Tabla N°14. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** La acción se configuró para ejecutarse en los trimestres (oct-dic) y (ene-mar) y de acuerdo con los soportes documentales allegados por el proceso “Informe avance trimestral de octubre a diciembre- implementación de CAI’S 2022 e Informe avance trimestral de enero a marzo- implementación de CAI’S 2023”, la acción se da por cumplida en la fecha programada.

Acción cumplida			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
8. Falencia en el acceso, seguridad y documentación en los data center por no tener un sistema electrónico de control de acceso, no contar con protocolos de restricción para su ingreso y un registro de visitantes, incumpliendo la política de seguridad y privacidad de la información po-gt-1_0 de la entidad, poniendo en riesgo el adecuado funcionamiento de los equipos de comunicación y de cómputo, exponiendo estas áreas de telecomunicaciones (7.1.8)	Proyectar y formalizar un memorando/oficio al Centro Automático de Despacho de la Policía Metropolitana de Bogotá, con recomendaciones de actividades de control, para el ingreso al Centros de cableado	07/09/2022 31/12/2022	Copia del registro en el formato diligenciado

Tabla N°15. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** El proceso informó que a través de protocolo PR-GE-2 Operación Sistema de Video vigilancia se estableció en el capítulo 3.3.1 *Accesos a los sitios de monitoreo* y como evidencia de ejecución de la acción se adjunta documento formato PDF nombrado Anexo 4: "Copia del registro de ingreso al centro cableado septiembre-diciembre 2022", donde se observa el cumplimiento del protocolo anteriormente señalado.

El equipo auditor informa el cumplimiento de la acción de acuerdo con el soporte formulado, pese a ello; se identificaron debilidades en la formulación de la acción respecto del soporte; ya que está estaba dirigida a proyectar y formalizar un oficio a la MEBOG con las recomendaciones para el ingreso al centro de cableado.

Acción cumplida			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
9. Deficiencia y descuido de la estructura física e inseguridad en los centros de control y monitoreo, a causa del deterioro de las condiciones estructurales y	Verificar que todos los centros de monitoreo cuenten con control de acceso a las instalaciones internas.	07/09/2022 31/12/2022	Reporte de necesidades en

Acción cumplida			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
físicas, por no contar con un sistema electrónico de control de acceso y vigilancia y no disponer de logística de operación, desatendiendo la política de seguridad y privacidad de la información po-gt-1_0 de la entidad, lo que genera riesgos de exposición de estas áreas a personas ajenas al monitoreo de cámaras y, por otra parte, a una inadecuada operación de las pantallas por falta de los jostick. (7.1.9)	Proyectar y formalizar un memorando/oficio con recomendaciones de las necesidades de arreglos locativos dentro de las instalaciones de los Centros de Monitoreo, para que la entidad o dependencia responsable realice las acciones tendientes mantenimiento de las instalaciones.		cada Centro de Monitoreo

Tabla N°16. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** El proceso aportó una traza de correos electrónicos, en los cuales el contratista SEGURITECH el día 26 de diciembre de 2022 envía los requerimientos necesarios para subsanar inconvenientes menores en la operación de los centros de monitoreo y solicita a la entidad la aprobación. Como respuesta el C4 únicamente autoriza los siguientes elementos: Cable HDMI 20 mts, Conector video, MINIDISPLAY PORT - HDMI, Control de acceso botón salida. Teniendo en cuenta los soportes enviados, esta Oficina reporta cumplida la acción en la fecha programada.

Acción cumplida			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
14. Falta de información en la plataforma secop referente a la etapa pre y contractual de los contratos scj-1070-2020 y scj-1099-2020, contraviniendo lo establecido en la ley 80 de 1993, vulnerando los principios de transparencia y responsabilidad y exponiendo a la entidad a posibles sanciones u observaciones por parte de entes de control(7.3.1)	Se realizará diagnóstico sobre los documentos que hacen falta cargar en la plataforma SECOP II y solicitar copia a la Dirección de Operaciones de aquellos que hagan falta por publicar.  Solicitar concepto a la Dirección Jurídica sobre la viabilidad de publicar en el SECOP II, los documentos que hagan parte del expediente contractual del contrato que se encuentra liquidado	01/10/2022 31/12/2023	Actas de la verificación

Tabla N°17. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** El proceso remite informe de diagnóstico documental Secop II de los contratos SCJ-1070-2020 Y SCJ-1099-2020, lo cual indica el cumplimiento de la acción durante el mes de noviembre de 2023. La acción se da por cumplida dentro de la fecha establecida.

Acción cumplida extemporáneamente			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
15. Demoras en la renovación de los contratos de servicio de mantenimiento y conectividad del sistema de video vigilancia por falta de medidas preventivas y acciones precontractuales efectivas para garantizar la continuidad en la prestación de dichos servicios, contraviniendo lo establecido en el decreto 413 de 2016 y poniendo en riesgo la operatividad del sistema, lo que	Elaborar memorando tres (3) meses antes del vencimiento del plazo de ejecución del contrato recurrente a los apoyos a la supervisión para que entreguen los requerimientos y sus anexos con el fin de iniciar el proceso de contratación	01/10/2022 31/12/2022	Orfeos y correos enviados

podría dar origen a sanciones por parte de entes de control. (7.3.2)			
--	--	--	--

Tabla N°18. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** El proceso remitió siete (7) solicitudes a la Dirección Técnica sobre los requerimientos para iniciar el proceso de contratación del mantenimiento al sistema de video vigilancia, a lo cual es preciso indicar que la acción de cumplió durante los meses de julio y agosto del 2023, es decir fuera del plazo establecido para la ejecución de esta. Según lo indica el proceso, no era posible hacerlo antes porque el contrato 1932 de 2022 había iniciado el 5 de octubre de 2022.

Acción cumplida extemporáneamente			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
10. Debilidad en la estructuración de la caracterización del proceso gestión de emergencias, la cual no incluye el componente de video vigilancia, contraviniendo lo establecido en el decreto 413 de 2016, artículo 13, literales a y b, lo anterior derivado de la reciente actualización de procesos y procedimiento de la sdsdj, en la que no se tuvo en cuenta el citado componente, exponiendo al proceso a observaciones por parte de entes de control y posibles fallas en la operatividad del sistema de video vigilancia. (7.2.1)	Actualizar y ajustar la caracterización del proceso articulándola con los protocolos del proceso Gestión de Emergencias, a fin de que se pueda evidenciar el componente de video vigilancia.	31/10/2022 31/12/2022	Documento formalizado en el portal MIPG

Tabla N°19. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** Se evidenció en el Portal MIPG la publicación de la caracterización del proceso de Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias el día 16 de agosto de 2023, en el cual se identificó con base al ciclo PHVA en la descripción del proceso el componente del sistema de Video Vigilancia.

Acción cumplida extemporáneamente			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
13. Inexistencia de los registros de las actas de comités técnicos asociados al protocolo "gestión de emergencias pr-ge-2", por la desarticulación de documentación del proceso y de monitores periódicos para asegurar la implementación de controles, situación que podrá dar origen a pérdidas de información y trazabilidad de las novedades presentadas en el sistema de video vigilancia, necesarias para la adecuada toma de decisiones, exponiendo a la entidad a la materialización de riesgos y sanciones por parte de entes de control.(7.2.4)	Actualizar y ajustar el Protocolo Operación Sistema de Video vigilancia PR-GE-2 del proceso Gestión de Emergencias, y adelantar la correspondiente evaluación del contexto de los comités, nombrados en el documento.	02/10/2022 01/01/2023	Formalizado en el portal MIPG

Tabla N°20. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** El proceso aportó como evidencia el Manual De Operación Sistema De Video vigilancia MA-GTS-01 asociado al proceso Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias adoptado el 20 de noviembre de 2023 en el Portal MIPG. Sin embargo, al revisar en el Portal, se evidenció un error y no fue posible descargar el archivo:

**Server Error**

**404 - File or directory not found.**

The resource you are looking for might have been removed, had its name changed, or is temporarily unavailable.

Imagen N°08. Elaboración propia: Fuente: Portal MIPG visitado el día 4 de diciembre de 2023.

La acción se da por cumplida de manera extemporánea, toda vez que su fecha de finalización estaba prevista para el 01 de enero de 2023.

Adicionalmente, se evidenció dentro del proceso de Gestión de emergencias aún vigente el Protocolo Operación Sistema de Video vigilancia PR-GE-2, lo que genera una duplicidad de documentos.

20	PR-GE-2	Operación Sistema de Videovigilancia PR-GE-2	Gestión de Emergencias	Protocolo	23-07-2020	1	No
----	---------	--	------------------------	-----------	------------	---	----

Imagen N°09. Elaboración propia: Fuente: Portal MIPG visitado el día 30 de noviembre de 2023.

Acción cerrada con debilidades en el soporte aportado			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
4. Falta de evidencia del licenciamiento de 300 video analítica iss comportamentales, de 300 forenses y su completa implementación, por falta de gestión administrativa para su instalación y puesta en marcha, contraviniendo lo establecido en las directivas presidenciales no 001 de 1999 y no 002 de 2002 y desatendiendo el decreto 413 de 2016, lo que podría afectar la operatividad y eficacia del sistema de video vigilancia y generar riesgos de utilización de software no licenciado, exponiendo a la entidad a posibles sanciones por parte de organismos reguladores.(7.1.4)	Remitir el soporte del concepto de la interventoría sobre la obsolescencia del software de analítica forense el cual debe provenir de casa matriz del fabricante.	07/09/2022 30/11/2022	Concepto técnico casa matriz

Tabla N°21. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** Esta Oficina reconoce las acciones adelantadas por el proceso para atender la observación, de acuerdo con los soportes relacionados en el acta del 6 de noviembre de 2023, sin embargo, es preciso indicar que la ausencia del soporte relacionado en el plan para dar cumplimiento a la acción muestra debilidades en su formulación, teniendo en cuenta que no se consideró el alcance de la acción propuesta para su adecuado cumplimiento.

Acción cerrada con debilidades en el soporte aportado			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
7. Carencia de documentación y seguridad en el sistema estructurado de red de la data center por no tener control y relación de la disponibilidad de puertos en los switches, no contar con la mapeación del cableado de red y de un respaldo de los equipos de red, incumpliendo la política de seguridad de la entidad, generando desorganización documental, factible caída de la lan y riesgos en la suspensión temporal del servicio en los cosec. (7.1.7)	Ubicar los Planos eléctricos y de cableado de los Centros de Monitoreo  Configurar cierre de los puertos que no estén siendo utilizados en los switches de los Centros de Monitoreo  Probar la configuración en alta disponibilidad de los canales de datos como respaldo de conectividad a los centros de monitoreo.	07/09/2022 31/12/2022	Planos eléctricos y de cableado de los Centros de Monitoreo  Esquema de configuración de los canales en alta disponibilidad.

Tabla N°22. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.

**Verificación OCI:** El proceso aportó acta de reunión del día 3 de noviembre de 2023 con la relación de los planos eléctricos de los 7 centros de monitoreo, en la cual se indica que en su totalidad fueron “revisados y avalados”. Pese a ello, el soporte documental no permite conocer las fechas en las cuales se realizaron dichas validaciones, por lo anterior, esta Oficina da por cumplida la acción sin poder determinar si se cumplió dentro de los tiempos establecidos.

Acción vencida con porcentaje de avance			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
11. Ausencia de riesgos identificados, asociados al componente de video vigilancia, contraviniendo lo establecido por el dafp en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas -versión 5, debido a posibles falencias en la identificación de los contextos internos, externos y del proceso, situación que daría origen a vulnerabilidades en el sistema a consecuencia de la falta de controles que permitan administrar los eventos de riesgo derivados de este componente.(7.2.2)	Adelantar la correspondiente evaluación del contexto, interno, externo y de proceso, a fin de identificar las debilidades que generan posibles eventos de riesgo dentro del componente de video vigilancia, para incluirlos en la matriz de riesgos del proceso de gestión de emergencias con sus respectivos controles.	01/10/2022 31/12/2022	Formalizado en el portal MIPG

**Tabla N°23. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.**

**Verificación OCI:** Se observaron soportes de reuniones sostenidas entre el proceso y la Oficina Asesora de Planeación en los meses de septiembre y octubre del presente año, para la revisión del contexto estratégico del proceso Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias e identificación de los riesgos (se anexan el soporte del contexto estratégico). Además, en correo del 16 de noviembre el proceso manifestó “*Dichos documentos ya han sido revisados en conjunto con la oficina de asesora de planeación, y están pendientes por tu revisión y posterior aprobación de la jefatura*”. Sin embargo, el equipo auditor al verificar en la página web de la entidad la matriz de riesgos por proceso V31 publicada el 2 de octubre de 2023 <https://scj.gov.co/sites/default/files/planeacion/Matriz%20General%20de%20Riesgos%20por%20Proceso%20V31%20-2023%20%281%29.xlsx> , no evidenció riesgos asociados al sistema de video vigilancia. Por lo anterior, se validó el trabajo adelantado por el proceso para el cumplimiento de la acción, pero esta se encuentra vencida.

Acción vencida			
Observación/Debilidad	Descripción de las acciones	Fecha inicio y finalización	Soporte
12. Ausencia de indicadores de gestión formalizados en el sistema integrado de gestión, asociados con el componente de video vigilancia, desatendiendo lo establecido en el numeral 9.1.3 análisis y evaluación, de la norma iso9001:2015 por falta de identificación del contexto del proceso, situación que podría dar origen a observaciones por parte de entes de control. (7.2.3)	Analizar y diseñar un indicador asociado al Sistema de Video Vigilancia, e incluirlo dentro de los indicadores del proceso	01/10/2022 31/12/2022	Hoja de vida del indicador formalizado en el portal MIPG

**Tabla N°24. Elaboración propia: Fuente: Correo electrónico con los soportes del plan de acción SVV enviado por el proceso los días 17 y 28 de noviembre de 2023.**

**Verificación OCI:** De acuerdo a lo manifestado por el proceso se verificó en el Portal MIPG la formalización de dos indicadores asociados al proceso de Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias, no obstante, al realizar la verificación, ninguno tiene como objetivo medir el Sistema de Video Vigilancia, a saber:

- **Indicador Disponibilidad de los componentes tecnológicos del C4 tiene como objetivo:** Medir la disponibilidad del sistema NUSE 123 a través del seguimiento a los componentes tecnológico que conforman la operación, para realizar la conciliación técnica de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el convenio 561 de 2014.
- **Indicador Porcentaje de requerimientos atendidos GTS tiene como objetivo:** Gestionar los requerimientos de la solución en nube a través de diferentes controles con el fin de brindar soporte y asesoría en gestión tecnológica en seguridad y emergencias.

Por lo anterior, la acción no se da por cumplida y se encuentra vencida.

Como conclusión de la validación efectuada por el equipo de auditoría, se identificaron dos acciones vencidas al no contar con (1) indicadores formalizados que midan las actividades realizadas en el Sistema de Video Vigilancia y (2) la adopción de riesgos y controles asociados a dicho componente en el mapa de riesgos de la entidad.

Finalmente, es necesario mencionar que frente a la atención de las observaciones o debilidades encontradas durante las evaluaciones internas que se realizan a los procesos las cuales buscan mitigar riesgos y subsanar lo expresado en los informes de auditoría, es necesario, atender los planes de acción o mejoramiento que se formulan por el proceso auditado, evitando así la reincidencia de las falencias identificadas; lo anterior se sustenta en el plan de acción reformulado en 2022 el cual debía atender la auditoría de la OCI en el año 2021, no obstante, durante la vigencia 2022 y 2023, este plan no fue cumplido en los tiempos establecidos, concluyendo la no efectividad del mismo.

#### **OBSERVACIÓN N° 16: Falencias en el cumplimiento y efectividad de cuatro (4) acciones formuladas en el Plan de Acción SVV para atender las observaciones generadas en la Auditoría Interna de junio de 2021:**

Como resultado de la validación de las trece (13) acciones formuladas para atender las observaciones derivadas de auditorías internas, el equipo auditor observó que las acciones N° 4 Y 7 tuvieron debilidades en el soporte presentado, al no contar con la evidencia documental idónea que permitiera dar cumplimiento a las acciones planteadas y que las acciones N° 11 y 12 no se cumplieron adecuadamente, al no formalizar indicadores de gestión en el Portal MIPG y riesgos relacionados al Sistema de Video Vigilancia en el marco de la Política de Administración de Riesgos de la entidad. Por ende, se aumentan la probabilidad de eventos que pueden dar origen a pronunciamientos o hallazgos de los entes de control.

**RECOMENDACIÓN:** Fortalecer el análisis de causa raíz para las observaciones identificadas en futuros ejercicios de auditoría interna con el fin de diseñar acciones cumplibles y efectivas, que conlleven a la mejora continua del proceso.

### **2.5. CERTIFICACION NENA –911**

Dentro del ejercicio auditor, se revisó y verificó los documentos asociados a la **Certificación NENA (National Emergency Number Association)** obtenida por el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4 durante la presente vigencia.

En visita realizada el día 30 de noviembre de 2023, se procedió a revisar con la persona encargada de gestionar el tema dentro del proceso gestión de emergencias, los documentos mediante los cuales se dio cumplimiento a lo requerido en los estándares objeto de auditoría para el proceso de *Certificación NENA*, los cuales están orientados a fortalecer las mejores prácticas en todos los temas relacionados con Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, que para el caso particular corresponde al servicio de emergencias 123 del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4 – Bogotá.

Para tal fin, se realizó revisión y verificación de los siguientes documentos:

- Manual del Sistema de Calidad NENA – C4 (Objetivo y alcance de aplicación).
- Soportes de cumplimiento de los estándares definidos por NENA.
- Hojas de vida indicadores NENA.
- Informe de Auditoría Externa C4 Bogotá.
- Plan de Mejora Continua para el sostenimiento de la certificación obtenida.

Resultado del ejercicio se identificó la creación del **Manual del Sistema de Calidad NENA – C4** el cual define como objetivo “(...) establecer la forma de operación de los Servicios de Atención para las Llamadas de Emergencia del Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 1-2-3 en Bogotá Colombia, de acuerdo a los criterios normativos, operativos y al estándar NENA 9-1-1.”; y documenta la delimitación del alcance objeto de auditoría así:

*“El manual de operación abarca el proceso general para poder brindar el servicio de atención del Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 1-2-3, sin embargo, para efectos de certificar nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma “9-1-1 Quality Assurance NENAMX 2015”, se está considerando únicamente el alcance de **ATENCIÓN, REGISTRO Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN DEL INCIDENTE (negrilla fuera de texto)”**.*

Bajo ese entendido, los estándares sobre los cuales el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4 presentó información al Organismo Auditor fueron:

- *Numeral 4. Estrategia y Planeación*
- *Numeral 5. Recursos Humanos*
- *Numeral 6. Capacitación y Entrenamiento*
- *Numeral 7. Recepción del Incidente*
- *Numeral 8. Despacho del Incidente*
- *Numeral 9. Operaciones Especiales*
- *Numeral 10. Supervisión y Evaluación*
- *Numeral 11. Planes de Recuperación ante Fallas*
- *Numeral 12. Seguridad y control de Acceso*
- *Numeral 13. Educación a la población*
- *Numeral 14. Indicadores*

Ahora bien, en cumplimiento de los estándares citados se evidenció que el proceso presentó ante el Organismo auditor documentos que, si bien soportaban lo requerido, sin embargo, a la fecha estos no se encuentran aprobados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, a saber:

- Procedimiento Reclutamiento y Selección Contratistas
- Procedimiento Gestión de Incidentes de Alto Impacto en la SOARS
- Procedimiento Seguridad y Control de Acceso a las Instalaciones
- Procedimiento de Visitas Guiadas
- Instructivo de Clasificación de Llamadas
- Instructivo de Registro de Incidentes en el CAD
- Instructivo de Búsqueda de Vehículos
- Instructivo Control Interno de Calidad al Monitoreo de Incidentes

**OBSERVACIÓN N° 17: Debilidades en el Control de documentos de los procedimientos que deben hacer parte del Sistema de Gestión:**

Con base en lo anterior, y toda vez que el proceso tiene implementados procedimientos e instructivos que no hacen parte del Sistema de Gestión de la entidad, esta Oficina evidenció que se presentan debilidades en la elaboración y aprobación de los documentos dentro del sistema portal MIPG. Lo anterior, denota incumplimiento con los requisitos establecidos en la Guía para la ***“Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión G-FI-01.”***

**RECOMENDACIÓN:** Gestionar las actividades requeridas para el control de documentos del Sistema de Gestión (codificación de Documentos, control de revisión y aprobación, y solicitud de creación de documentos dentro del Sistema de Gestión) y ajustar las debilidades identificadas en los documentos citados, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Guía para la ***“Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión G-FI-01.”***

Así mismo, dentro de la revisión documental hecha en campo, el equipo auditor identificó la creación de veintinueve (29) indicadores de capacidad, los cuales tienen como fuente de información, los datos recopilados del Sistema de Gestión de Monitoreo SIGEM. No obstante, los mismos no hacen parte de los indicadores asociados al proceso dentro del portal MIPG, y si bien cuentan con una hoja de vida, esta no es concordante con la establecida en la Ficha técnica del indicador del mencionado portal, ni tienen establecido un rango de gestión y/o metas para el seguimiento al cumplimiento de estos. por lo anterior, se configura la siguiente observación:

**OBSERVACIÓN N° 18: Debilidades en la documentación y estandarización de los indicadores de capacidad que hacen parte del proceso Gestión de Emergencias:**

Una vez verificada la información, se observó que no se tienen documentadas ni estandarizadas las fichas técnicas de los indicadores de capacidad, que sirven para el seguimiento y medición de las actividades desarrolladas en el marco del cumplimiento del objetivo del proceso. Lo anterior, denota incumplimiento con los requisitos definidos en el Instructivo para el ***“Diseño y registro de Indicadores de Gestión I-FI-01”***, el cual establece que ***“La información del indicador se consolida a través del formato Hoja de Vida del Indicador, el cual contiene la información básica requerida para la adecuada administración de los indicadores de gestión (...).”*** y relaciona el ***Formato F-FI-1389 Hoja de vida de Indicador***, explicando de igual forma cada uno de los ítems de la hoja de vida de indicadores, para su correcto diligenciamiento.

Así mismo, el Instructivo menciona que se debe realizar la **Formalización y monitoreo a los indicadores** a través del aplicativo “portal MIPG” para realizar el registro y consolidación de información de indicadores.

**RECOMENDACIÓN:** Gestionar las actividades requeridas para el diseño, registro y formalización de los indicadores del proceso en el sistema portal MIPG, y ajustar las debilidades identificadas con base a lo citado, a fin de dar cumplimiento con lo establecido en el Instructivo para el **“Diseño y registro de Indicadores de Gestión I-FI-01”**

## 2.6. INVENTARIOS DE EQUIPOS ASOCIADOS AL PROCESO GESTION DE EMERGENCIAS:

Como parte de los objetivos del ejercicio auditor, se realizó de manera paralela y transversal una evaluación al estado de los inventarios que componen la operación del proceso de Gestión de Emergencias, por lo anterior, es importante precisar, que para esto se analizó la información suministrada por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental (Almacén), en tal sentido a continuación se presentan los resultados obtenidos:

De acuerdo con la sabana de inventarios proporcionada por la Dirección de Recursos Físicos (Almacén), con corte al 31 de octubre de 2023, se observa que el proceso cuenta con el siguiente inventario:

### 2.6.1. Equipo de radios de comunicación:

El equipo de radios de comunicación está conformado por un total de 8.987 bienes, los cuales se distribuyen en 8.658 radios de comunicaciones, 272 equipos de radio, 54 radioteléfonos y 3 radios de enlace, a continuación, se desgagan conforme al estado de los elementos.

DESCRIPCION	Estado de los elementos					
	INSERVIBLE	NUEVO	SERVIBLE	USADO	TOTAL	% Bienes
EQUIPO DE RADIO	2	244	17	9	272	3%
RADIO DE COMUNICACIONES	183	7.250	833	392	8.658	96%
RADIO ENLACE		3			3	0%
RADIOTELEFONO		54			54	1%
<b>Total general</b>	<b>185</b>	<b>7.551</b>	<b>850</b>	<b>401</b>	<b>8.987</b>	<b>100%</b>
	2%	84%	9%	4%		

Tabla N° 25 Reporte desagregado de radios. Fuente: Sabana radios y video 31-10-2023

Como se observa en la tabla anterior, el 84% de los bienes son nuevos, lo que indica que la mayor parte de los bienes se encuentran en óptimas condiciones, el 9% se encuentran en estado servible, el 4% se clasifica como usado y el 2% se encuentra en estado inservible, correspondiente a los radios de comunicación, por lo que se recomienda realizar las gestiones pertinentes que conlleven a su destinación final de conformidad con la normatividad contable y ambiental vigente en la materia.

### 2.6.2. Sistema de videovigilancia:

En relación con el sistema de videovigilancia el inventario comprende un total de 29.881 activos que incluyen cámaras, discos duros, ups, teclados, licencias y otros elementos, los cuales se encuentran clasificados en los siguientes grupos:

DESCRIPCION	Estado de los elementos					
	INSERVIBLE	NUEVO	SERVIBLE	USADO	TOTAL	% Bienes
EQ Y MAQ COMUNICACION, DETECCION, RADIO, TV, SONIDO, RADAR, FOTO, PROYECCION, CINE	5	259	1	19.874	<b>20.139</b>	67%
EQUIPOS Y MAQUINAS PARA COMEDORES, COCINA, DESPENSAS Y SUS ACCESORIOS	-	-	-	4	<b>4</b>	0%
EQUIPOS Y MAQUINAS PARA OFICINA, CONTABILIDAD Y DIBUJO	-	-	-	11	<b>11</b>	0%
EQUIPOS, MAQUINAS PARA MARCAR, INSTALACION, IND Y TALLER	-	5	-	4.579	<b>4.584</b>	15%
LICENCIAS	-	-	-	144	<b>144</b>	0%
MÁQUINAS Y EQUIPOS PARA COMPUTACION DE DATOS Y SUS ACCESORIOS	2	175	2	4.717	<b>4.896</b>	16%
MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	-	-	-	103	<b>103</b>	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>439</b>	<b>3</b>	<b>29.432</b>	<b>29.881</b>	<b>100%</b>
	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>98%</b>		

Tabla N°26: Reporte desagregado de equipos sistema de video vigilancia Fuente: Sabana inventarios sistema de videovigilancia 31-10-2023

Partiendo de la tabla anterior, se observa que el 67% de los bienes del sistema de videovigilancia se agrupan en el rubro de “Equipo y Maquinaria de Comunicación, Detección, Radio, Tv, Sonido, Radar, Foto, Proyección, Cine”, con un total de 20.139 elementos, de los cuales 5.375 son cámaras, las cuales se detallan a continuación:

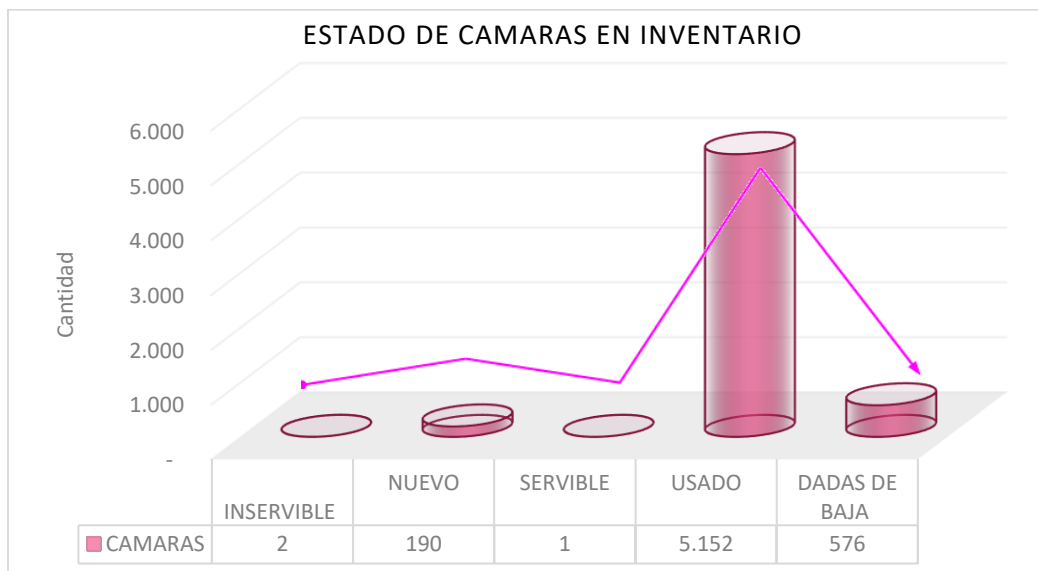
DESCRIPCION	Estado de los elementos					
	INSERVIBLE	NUEVO	SERVIBLE	USADO	TOTAL	% Bienes
<b>COMODATO</b>	-	<b>15</b>	-	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>1%</b>
CAMARA	-	15	-		15	0,28%
CAMARA VIDEO	-	-	-	15	15	0,28%
<b>SERVICIO VIDEO VIGILANCIA</b>	<b>2</b>	<b>190</b>	<b>1</b>	<b>5.152</b>	<b>5.345</b>	<b>99%</b>
CAMARA	2	-	1	1.839	1.842	34%
CAMARA DE VIDEO VIGILANCIA Y /O SIMILARES.	-	-	-	234	234	4%
CAMARA DOMO	-	190	-	2.562	2.752	51%
CAMARA DOMO SPECTRA (EQUIPO DE VIGILANCIA), MATRIZ DE VIDEO Y CONTROL	-	-	-	76	76	1%
CAMARA MINI DOMO	-	-	-	82	82	2%
CAMARA VIDEO	-	-	-	359	359	7%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>205</b>	<b>1</b>	<b>5.167</b>	<b>5.375</b>	
	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>96%</b>		

Tabla N ° 27. Reporte desagregado de cámaras de video vigilancia Fuente: Sabana inventarios sistema de videovigilancia 31-10-2023

De acuerdo con la tabla anterior, se identifica que el inventario con corte al 31 de octubre de 2023 está conformado por un total de 5.375 cámaras, de las cuales 5.167 equivalente al (96%) se

encuentran en estado usado, 205 representado en el (4%) son cámaras nuevas, dos (2) elementos en estado inservible y uno (1) en estado servible. De las cámaras en inventario treinta (30) se encuentran en comodato y 5.345 hacen parte del sistema de videovigilancia.

A continuación, se presenta una descripción Gráfica del estado de las 5.345 cámaras pertenecientes al sistema de videovigilancia, así como las 576 cámaras que fueron dadas de baja durante la vigencia 2023.



**Gráfica N° 6: Estado de cámaras dentro del inventario.**  
**Fuente: Sabana inventarios y de bajas del sistema de videovigilancia 31-10-2023**

Con respecto al Plan de Mejoramiento Institucional, se identificó que la entidad cuenta con el hallazgo 3.2.4 de la auditoría 187 PAD de 2022 frente al proceso de conciliación de inventarios ejecutados en la presente vigencia entre el C4 y la Dirección de Recursos Físicos, respecto al estado de las cámaras pertenecientes al sistema de videovigilancia; por lo anterior, esta oficina se permite alertar respecto a las diferencias presentadas en las cantidades totales de las cámaras, así:

- Sabana de inventarios Almacén: **5.375**
- Reporte C4: **5.824**.

Dicho esto, se reitera la identificación de la novedad frente a las diferencias encontradas en las conciliaciones de las cámaras del sistema de videovigilancia, sin embargo, no se **GENERA** la observación, teniendo en cuenta que esta acción se encuentra suscrita al Plan de Mejoramiento Institucional. Por lo cual es importante que se dé cumpliendo a la acción, dentro de los tiempos señalados

**OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 3: Bienes Inservibles identificados:**

La oportunidad de mejora se presenta por parte del equipo auditor debido a la identificación de 192 activos que por su estado se encuentran clasificados como bienes inservibles, en virtud de ello, se

sugiere priorizar las acciones necesarias que conlleven a la disposición final de estos bienes, de conformidad con la normatividad contable y ambiental vigente en la materia.

### 2.6.3. Ingreso de elementos:

En el marco del presente seguimiento, se realizó visita al Almacén General de la entidad, en la cual se efectuó verificación documental de los bienes ingresados y reconocidos en el inventario del sistema de videovigilancia, esta validación se ejecutó mediante un muestreo de 20 cámaras, de las cuales 10 fueron revisadas en campo y 10 a través de documentación.

A continuación, se desgrega el inventario evaluado por tipo de elemento, placa y serial.

ELEMENTO	NUMERO PLACA	MARCA	NUMERO SERIAL	FECHA INGRESO	FECHA SERVICIO	ESTADO ELEMENTO
CAMARA DE VIDEO VIGILANCIA Y /O SIMILARES.	5025	INDIGOVISION	2L0627CPAN00054	10/06/2017	30/11/2020	USADO
CAMARA	4053	INDIGOVISION	2G01704PAN00055	7/11/2017	30/11/2020	USADO
CAMARA DE VIDEO VIGILANCIA Y /O SIMILARES.	6817	INDIGOVISION	3H0141CPAJ00056	17/11/2017	30/11/2020	USADO
CAMARA DOMO SPECTRA (EQUIPO DE VIGILANCIA), MATRIZ DE VIDEO Y CONTROL	8111	BOSCH	44496975726110000	13/12/2017	30/11/2020	USADO
CAMARA	16475	INDIGO VISION	2K02A5CPAG00160	16/04/2018	30/11/2020	USADO
CAMARA DOMO	16458	PTZ	2L05FBEPAN00048	16/04/2018	30/11/2020	USADO
CAMARA DOMO	32007	SAMSUNG	C5AS6V2ZB01532N	27/11/2018	30/11/2020	USADO
CAMARA VIDEO	32373	SAMSUNG	C5AL6V3ZA01156Z	27/11/2018	30/11/2020	USADO
CAMARA	67279	BOSCH-AUTODOME IP 5000i	404479485415018135	27/12/2019	30/11/2020	USADO
CAMARA	67814	BOSCH-AUTODOME IP 5000i	404479491914015053	27/12/2019	30/11/2020	USADO
CAMARA DOMO	74349	BOSCH	404479495426015050	30/12/2020	30/12/2020	USADO
CAMARA DOMO	74379	BOSCH	404479495418015057	30/12/2020	30/12/2020	USADO
CAMARA DOMO	81480	BOSCH	044566917501100101	19/01/2022	31/01/2022	USADO
CAMARA DOMO	81493	BOSCH	044566917522150020	19/01/2022	31/01/2022	USADO
CAMARA DOMO	81507	BOSCH	044566917526150007	19/01/2022	31/01/2022	USADO
CAMARA DOMO	81520	BOSCH	044566917529150002	19/01/2022	31/01/2022	USADO
CAMARA	92024	SAMSUNG	CJUL011731	25/07/2023	26/09/2023	USADO
CAMARA MINI DOMO	91984	SAMSUNG	CJUL004632	25/07/2023	26/09/2023	USADO

ELEMENTO	NUMERO PLACA	MARCA	NUMERO SERIAL	FECHA INGRESO	FECHA SERVICIO	ESTADO ELEMENTO
CAMARA MINI DOMO	92148	SAMSUNG	CJUL005363	25/07/2023	26/09/2023	USADO
CAMARA MINI DOMO	92175	SAMSUNG	CJUL004738	25/07/2023	26/09/2023	USADO

Tabla N° 28: Muestra de cámaras evaluadas. Fuente: Sabana inventarios sistema de videovigilancia 31-10-2023

Resultado de este ejercicio, se reflejó que la entrada de bienes a almacén se realiza contablemente mediante el comprobante de ingreso de elementos, generado a través del aplicativo SICAPITAL en el módulo SAI, en el cual se registra información a nivel de placa, serial y costo de adquisición.

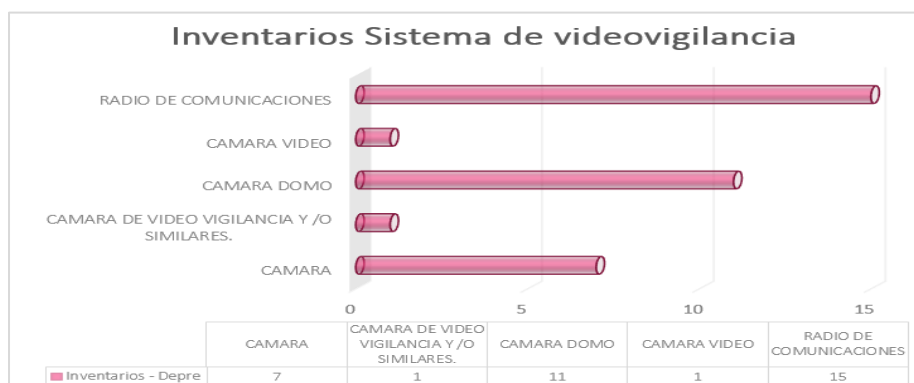
Así mismo, se identificó que la muestra verificada se encuentra acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PD-GRF-04 y los documentos soporte se encuentran con las firmas correspondientes.

Por otra parte, se observa que las cámaras registradas con placas 91984, 92024, 92148 y 92175 fueron incorporadas al inventario bajo el comprobante de ingreso número 66, en el marco de las conciliaciones llevadas a cabo entre el C4 y la Dirección de Recursos Físicos.

#### 2.6.4. Depreciación por línea recta:

Se observa que el método de depreciación adoptado por la SDSCJ es el de línea recta, el cual inicia cuando el bien está disponible para su uso, teniendo en cuenta las vidas útiles establecidas en el Manual Operativo de Políticas Contables.

En tal sentido, se tomó una muestra de los elementos del inventario del sistema de videovigilancia con corte al 31-10-2023, con el propósito de cotejar el valor de la depreciación mensual, acumulado y en libros, encontrando consistencia en la depreciación registrada para los 35 elementos detallados a continuación:



Gráfica N° 07 Muestra de inventarios tomada para validación de depreciación. Fuente: Sabana inventarios sistema de videovigilancia 31-10-2023

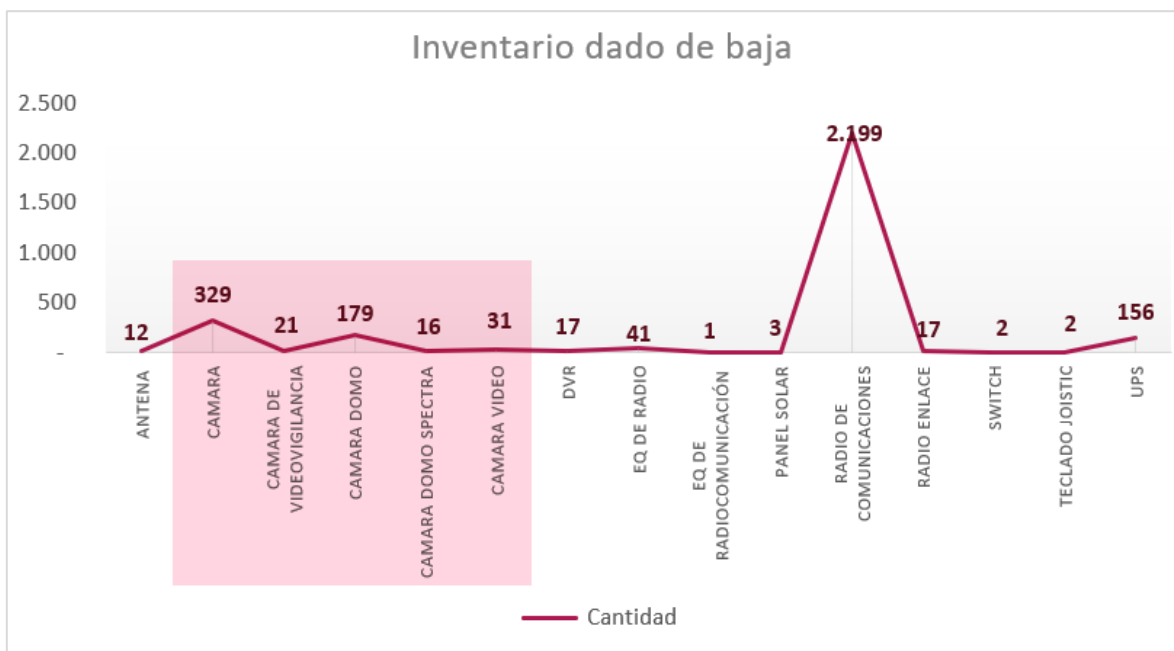
NUMERO PLACA	CANTIDAD VIDA UTIL	FECHA INGRESO	ESTADO ELEMENTO	VR DEPRECIACION Mes	VALOR LIBROS
6819	3600	17/11/2017	USADO	93.545	4.639.785
19178	2880	9/08/2018	USADO	76.267	2.735.423

NUMERO PLACA	CANTIDAD VIDA UTIL	FECHA INGRESO	ESTADO ELEMENTO	VR DEPRECIACION Mes	VALOR LIBROS
22650	2880	17/09/2018	USADO	94.527	3.497.495
28885	2880	19/10/2018	USADO	94.527	3.592.022
30549	2880	16/11/2018	USADO	94.527	3.683.398
32025	1450	27/11/2018	USADO	60.027	740.330
32055	1450	27/11/2018	USADO	60.027	740.330
32518	1815	29/11/2018	USADO	35.025	858.105
38464	2880	5/12/2018	USADO	94.527	3.683.398
40949	2880	18/12/2018	USADO	94.527	3.683.398
44254	2880	20/12/2018	USADO	94.527	3.683.398
44421	2880	20/12/2018	USADO	94.527	3.683.398
44496	2880	20/12/2018	USADO	94.527	3.683.398
53397	2880	31/05/2019	USADO	209.705	9.646.410
54463	2880	28/08/2019	USADO	96.117	4.706.498
54491	2880	28/08/2019	USADO	96.117	4.706.498
60676	2880	28/11/2019	USADO	138.177	7.047.013
65631	2880	27/12/2019	USADO	141.323	7.207.453
67574	2880	27/12/2019	USADO	137.904	7.033.074
67928	2880	27/12/2019	USADO	137.904	7.033.074
90175	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90181	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90182	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90184	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90185	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90189	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90191	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90193	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90197	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90200	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90201	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90203	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90207	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90209	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018
90211	2880	26/05/2023	NUEVO	106.154	9.752.018

Tabla N° 29. Muestra detallada de inventarios tomada para validación de depreciación. Fuente: Sabana inventarios sistema de videovigilancia 31-10-2023

### 2.6.5. Bienes dados de Baja:

De acuerdo con la información proporcionada por la Dirección de Recursos Físicos, durante la vigencia 2023, la entidad realizó la baja definitiva de 3.026 bienes del inventario del equipo de radios de comunicación y videovigilancia, los cuales se desagregan a continuación.



Gráfica N 8° Reporte de bajas efectuadas. Fuente: Bajas sistemas y radios

Respecto a las cámaras de video vigilancia se identificaron 576 bajas, entre las cuales se encuentran referenciadas como cámaras domo, al elemento llamado cámara domo spectra, cámara de video y control, cámara de video y/o similares.

Así mismo, se identificó que durante la vigencia 2023 se expidieron las resoluciones internas N.º 449 y 462, por medio de las cuales se ordena la baja definitiva de los inventarios de la SDSCJ, para los bienes de tipo RAEE.

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 4: Corrección Resolución de bajas 462 de 2023:

La oportunidad de mejora se identifica por parte del equipo auditor al notar una discrepancia en la Resolución 462 del 24-08-2023, la cual ordena dar de baja en letras “mil seiscientos sesenta y ocho bienes”, sin embargo; la cantidad expresada en número obedece a 668 bienes, en virtud de ello, se sugiere corregir el valor consignado en letras haciendo las anotaciones respectivas en el acto administrativo, sin que ello afecte su contenido teniendo en cuenta que el artículo 623 del código de comercio establece: “Diferencias en el título del importe escrito en cifras y en palabras: -aparición de varias cifras. Si el importe del título aparece escrito a la vez en palabras y en cifras, valdrá, en caso de diferencia, la suma escrita en palabras...”

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR** de conformidad con la parte motiva de la presente Resolución, la baja definitiva de los inventarios de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de mil seiscientos sesenta y ocho (668) bienes tipo RAEE, declarados como inservibles, avaluados por la suma de TREINTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL VEINTICUATRO PESOS, M/CTE (\$36.775.024) identificados así:

### 2.6.6. Planes de mejoramiento:

En el proceso de evaluación y seguimiento de las observaciones realizadas en el informe remitido bajo radicado No 20221300465253 del 26/12/2023, se identificaron variaciones en la cantidad total de las cámaras reportadas en las diferentes fuentes de información, así como en placas, referencias, seriales y marcas, situación que fue llevada a Plan de Mejoramiento, como se aprecia a continuación.

Plan de mejoramiento										
Causas	Acción	Unidad de medida	Meta	Fecha inicio	Fecha fin	Plazo en semanas	Duración	Responsable	Avance	Estado de la acción
1. Porque la actualización y conciliación de las bases de datos del inventario del SVV es realizada sin una periodicidad definida.	Realizar mesas de trabajo para conciliar las bases de datos asociadas a las cámaras del SVV, y efectuar los ajustes a que haya lugar.	% de cámaras del SVV conciliadas.	100	11-01-2023	29-12-2023	!	352 días	Rafael Mauricio Sopo Solano / Director	15 %	Abierta
1. Porque la actualización y conciliación de las bases de datos del inventario del SVV es realizada sin una periodicidad definida.	Actualizar el procedimiento PD-FD-7 Recepción, Entrada y Salida de Almacén incluyendo el registro fotográfico para el ingreso de las cámaras del SVV	# de procedimientos actualizados	1	11-01-2023	31-05-2023	20	140 días	Rafael Mauricio Sopo Solano / Director	100 %	Cerrada
1. Porque la actualización y conciliación de las bases de datos del inventario del SVV es realizada sin una periodicidad definida.	Realizar mesa de trabajo con la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información, la Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental y C4, para identificar las soluciones tecnológicas que mejoren la gestión de los inventarios del SVV.	# de mesas de trabajo realizadas	1	01-02-2023	31-05-2023	17	119 días	Rafael Mauricio Sopo Solano / Director	100 %	Cerrada/Vencida
1. Porque la actualización y conciliación de las bases de datos del inventario del SVV es realizada sin una periodicidad definida.	Realizar radicación a la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información, de la solicitud de solución tecnológica de mejora a la gestión de los inventarios del SVV, según corresponda.	# de radicaciones	1	01-02-2023	30-06-2023	21	149 días	Rafael Mauricio Sopo Solano / Director	100 %	Cerrada/Vencida


Avance del plan

78%

Imagen N°: 11 Fuente: portalmipg.scj.gov.co

Las acciones propuestas presentan un avance del 78%, entre ellas 2 fueron cerradas de manera extemporánea, 1 fue cerrada de manera oportuna y 1 se encuentra en ejecución fue prorrogada por solicitud del proceso con fecha al 10/05/2024.

Sin embargo, al verificar el procedimiento vigente PD-GRF-04 "Recepción, entrada y salida de almacén" adoptado en la unidad de MIPG, se observa discrepancia con del procedimiento PD-FD-7 V9 (del 23/03/2023) en el cual se incorporó la política de operación 2 que establece "Para el ingreso de bienes asociados al sistema de video vigilancia, se solicita anexar el registro fotográfico de los seriales de cada uno de los bienes objeto de registro, dado que la verificación de este tipo de elementos (puestos en funcionamiento en alturas, previo al ingreso) solo puede realizarse por personal idóneo, teniendo en cuenta lo definido en el instructivo Asignación de placa a Bienes de la SDSCJ I-FD-17". La cual daba cumplimiento a la acción "Actualizar el procedimiento PD-FD-7 Recepción, Entrada y Salida de Almacén incluyendo el registro fotográfico para el ingreso de las cámaras del SVV". Lo anterior, aumenta la probabilidad de errores en la identificación y registro de los bienes y afecta el cumplimiento y efectividad de la acción (2) propuesta, teniendo en cuenta que no se encuentra actualizado el procedimiento. (ver imagen 12)



<b>Proceso:</b>	Gestión de Recursos Físicos y Documental	<b>Código:</b>	PD-FD-7
		<b>Versión:</b>	5
		<b>Fecha Aprobación:</b>	10/07/2017
<b>Documento:</b>	Recepción, Entrada y Salida de Almacén	<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 2 de 10
			23/03/2023

**DEFINICIONES**

**Acta de Entrega y Recibo a Satisfacción:** Es el documento mediante el cual se hace la entrega de los Bienes Devolutivos y de Control Administrativo a la Entidad y/o a los Agencios.

**Bienes al servicio de la S.C.J. Administrativo:** Son todos aquellos bienes adquiridos por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, para el ejercicio de sus funciones administrativas.

**Bienes al servicio de la S.C.J. Misional:** Son todos aquellos bienes adquiridos por la Entidad, para el ejercicio de su misionalidad, para la seguridad, convivencia y acceso a la justicia de la ciudadanía.

**Bienes Entregados al servicio de Terceros:** Son todos aquellos bienes adquiridos por la Entidad y entregados a terceros (organismos de seguridad y justicia del distrito), con el fin de fortalecer sus capacidades y sus equipamientos para que sean más efectivos en sus acciones.

**Convenio Inter-administrativo:** Es el documento mediante el cual la Entidad legaliza la entrega de los Bienes a los usuarios finales.

**Entrada de Almacén:** Es la actividad de formalizar el ingreso de los bienes al inventario de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.


**Estado de Cuenta del Almacén:** Registran los saldos finales del periodo.


**Placa de Inventario:** Es la numeración que se asigna a los Bienes Devolutivos y de Control Administrativo de la Entidad y permiten su identificación.

**Salida de Almacén:** Es la actividad para el registro de los Bienes Devolutivos y de Control Administrativo que salen al servicio de terceros o de la Entidad.

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- La adquisición y entrega de los bienes para uso de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia o para terceros, debe estar acorde con el requerimiento del destinatario final y el documento contractual de adquisición, convenio interadministrativo de traspaso o donación o la figura que aplique.
- Para el ingreso de bienes asociados al sistema de video vigilancia, se solicita anexionar el registro fotográfico de los sensores de cada uno de los bienes objeto de registro, dado que la verificación de este tipo de elementos (puestos en funcionamiento en alturas, previo al ingreso) solo puede realizarse por personal idóneo, teniendo en cuenta lo definido en el instructivo Asignación de placa a Bienes de la S.D.S.C.J.-FD-17.
- En el momento que se identifique que se debe hacer un alcance contable a un movimiento de entrada, salida y/o traslado, se debe utilizar el formato F-FD-120: Nota de Ajuste.





**RECEPCIÓN, ENTRADA Y SALIDA DE ALMACÉN**

PD-GRF-04  
V.1

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

EXTERNOS	INTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato/Convenio y documento contractual que informe sobre las especificaciones técnicas y valores de los bienes.</li> <li>• Copia de Factura o cuenta de cobro.</li> <li>• Especificaciones Técnicas del (los) bien(es) a ingresar.</li> <li>• Contrato Interadministrativo de Comodato suscrito por las partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Ingreso a Almacén F-GRF-1107</li> <li>• Acta de Entrega y Recibo a Satisfacción a Agencias F-GRF-1104</li> <li>• Acta de Entrega y Recibo a Satisfacción – F-GRF-1110</li> <li>• Levantamiento de Inventario Individual F-GRF-1105</li> <li>• Acta de Valores F-GRF-1108</li> <li>• Comprobante de Ingreso de Bienes generado por el aplicativo para el fin.</li> <li>• Nota de Ajuste F-GRF-1111 (Ver políticas de Operación).</li> </ul>

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- La adquisición y entrega de los bienes para uso de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia o para terceros, debe estar acorde con el requerimiento del destinatario final y el documento contractual de adquisición, convenio interadministrativo de traspaso o donación.
- En el momento que se identifique que se debe hacer un alcance contable a un movimiento de entrada, salida y/o traslado, se debe utilizar el formato F-GRF-1111: Nota de Ajuste

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO- RECEPCIÓN DE BIENES**

ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1	X	Verificar la solicitud radicada de Ingreso a Almacén	Se realiza la verificación que la documentación soporte de la solicitud de ingreso a Almacén F-GRF-1107 se encuentre completa y ajustada al tipo de ingreso según sea el caso	Contralista – servidor responsable de Área de Almacén / Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	Solicitud de Ingreso a Almacén radicada con soportes.
		¿Están los soportes correctos y completos?	NO: Pasar a la actividad 2. SI: Pasar a la actividad 3.	Servidor/Contralista asignado de área de	

Página 2 de 7




Imagen N°: 12 Fuente: Procedimiento “Recepción, entrada y salida de almacén”

### OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 5: Ajuste Procedimiento PD-GRF-04 “Recepción, entrada y salida de almacén”

La oportunidad de mejora se identifica por parte del equipo auditor al notar una discrepancia en las políticas de operación establecidas en el procedimiento PD-GRF-04 "Recepción, entrada y salida de almacén" y el procedimiento PD-FD-7 V9 "Recepción, entrada y salida de almacén" (fechado el 23/03/2023). En virtud de ello, se sugiere verificar y actualizar el procedimiento vigente con el propósito de registrar correctamente el ingreso de los inventarios correspondientes a las cámaras del SVV, garantizando así el cumplimiento de la acción y asegurando su correcta implementación.

Nota: Es importante, aclarar que, durante el momento de evaluación de la acción vigente, el documento en el SIG estaba acorde a lo ajustado, sin embargo, en el desarrollo de la auditoría, se procede a evaluar la efectividad de la acción reiterando lo encontrado.

### 3. CONCLUSIONES

La auditoría de seguimiento realizada a los procesos que se ejecutan y operan en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá - C4, ha arrojado una visión general de su estado actual y su capacidad para cumplir y estar asociados con los objetivos institucionales establecidos. Se han identificado tanto fortalezas como áreas de mejora, formulando recomendaciones para optimizar la eficacia de los elementos asociados.

En términos positivos, se destaca el modo en el cual está operando en sí el sistema de radio comunicaciones y el sistema de video vigilancia, así como los resultados obtenidos con la certificación NENA - 911 y la operación de los procedimientos vigentes dentro del sistema integrado de gestión de la entidad, finalmente el manejo de los inventarios asociados a los procesos evaluados. Estos aspectos reflejan una base sólida que puede aprovecharse para fortalecer y aportar a la seguridad en el Distrito Capital.

No obstante, se han identificado situaciones y deficiencias que merecen atención, entre ellas, se encuentran brechas o diferencias en la ejecución de los procedimientos, controles, riesgos, indicadores, formalización documental en el SIG, plan de acción 2022, de manera general, adicionalmente, respecto al sistema de video vigilancia fueron observados temas en referencia a seguimiento y monitoreo de las novedades que presentan las cámaras de video vigilancia, seguridad lógica del sistema SecurOS y condiciones físicas en los puntos; aunado a lo anterior, se informa un riesgo potencial en la integridad de la información, al no contar con un sistema de información propio que permita almacenar y conservar los datos de la operación del componente, ya que hasta el momento se usaba Citronella, pero este pertenecía al contratista y al finalizar el contrato la información será entregada pero la herramienta cambiaría. Los aspectos informados pueden comprometer la eficacia de las actividades que se desarrollan en el C4.

Finalmente se menciona que las recomendaciones proporcionadas buscan abordar en cierta medida los temas expuestos de manera proactiva, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de las actividades desarrolladas por el proceso.

#### 4. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que genera la Oficina de Control Interno se encuentran asociadas a cada observación y oportunidad de mejora presentada a lo largo del presente documento.

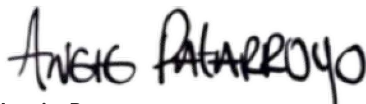
Elaboró:



**Diego Alexander Urazán Franco**  
Auditor Líder- Contratista Oficina de Control Interno



**Katherine Bolagay Gaitán**  
Contratista Oficina de Control Interno



**Angie Patarroyo**  
Contratista Oficina de Control Interno



**Andrés Torres Eusse**  
Contratista Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó



**Karol Andrea Parraga Hache**  
Jefe Oficina de Control Interno