



IBAL
SA ESP OFICIAL

SIG
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 1 de 59

00FECHA:	Junio de 2025	LUGAR:	Presencial
PROCESO AUDITADO	Gestión Tecnológica		
AUDITADOS	Líder Gestión Tecnológica y Equipo de Trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo: Katherine Torres Méndez		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar y verificar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas del IBAL, mediante asignación, administración y mejora de recursos tecnológicos, tendientes a contribuir al logro de los objetivos y políticas establecidas en el desarrollo del objeto social de la Empresa

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar las actividades que se vienen realizando en el área de Gestión Tecnológica, a una muestra de actividades ejercidas durante el periodo comprendido de Octubre a Diciembre de 2024 y Enero a Mayo de 2025

CRITERIOS DE AUDITORIA

Directiva Presidencial 2 de 2002 (Establece la obligación de las entidades de adquirir software legal), Decreto 1078 de 2015 (lineamientos de la página WEB y creación del Manual de Gobierno en línea), Resolución 1519 de 2020 (estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014), Circular 18 de 2021(requisitos de acceso a la información pública , accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos" del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones (MINITIC) y la aplicación de la matriz ITA.), Resolución 655 de 2018 (se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y desempeño de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL), Ley 1712 de 2014 (se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones), Decreto 1494 de 2015 (crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.), Ley 962 de 2005 (Refiere contenidos que deben estar en la Página web de la empresa, para simplificar trámites a ciudadanos), Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales), Decreto Ley 1377 de 2013 (contenido mínimo política de protección de datos y aviso de privacidad), Decreto 1083 de 2015 (Fortalecimiento en tecnológica y políticas de Gestión, e integración de planes institucionales), Decreto 103 de 2015 (instrumentos de Gestión de la información pública), Decreto 1081 de 2015 (Acceso a la información pública), Resolución 439 de 2021 (esquema de publicación de información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL), Decreto 1008 de 2018 (Lineamientos generales de la Política del Gobierno Digital), Decreto 415 de 2016 (Fortalecimiento en materia tecnológica y políticas de Gestión, e integración de planes institucionales), Resolución 668 de 2019 (" se adopta la política de seguridad y privacidad de la información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL"), Circular 2 del 2011(Promoción de la adopción del IPV6 en Colombia Medidas necesarias para el máximo aprovechamiento de las TIC), Resolución 2710 de 2017(lineamientos para la adopción del protocolo IPv6), Directiva Presidencial 2 Marzo 12 de 2020 (contingencia generada por el covid-19, a partir del uso de las tecnologías de la información y las Telecomunicaciones -tic-), Ley 1273 de 2009 (atentados)



**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06
VERSIÓN: 05
Página 2 de 59

contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos), Resolución 13 de 2021 (software de contabilidad o de liquidación de nómina integrará sus módulos con la herramienta de la Dian para unificar el procedimiento de Generation y reporte como actualmente se hace con la facturación), Decreto 612 de 2018 (directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado), Resolución 166 de 2020 (Comités que se integram al Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Comité de Seguridad de la información), Norma ISO 9001:2015 (Sistema Gestión de Calidad), Norma ISO 14001: 2015 (Sistema Gestión Ambiental), Norma ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional), Norma 19011:2011 (auditoria sistemas de GESTION) , Resolucion 720 de2016 (manual de cordialidad y Calidad en atencion al usuário) Resolucion 20 de 2024 (se adopta el Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL para el año 2024, expedida por el IBAL SA ESP) y normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa.

FORTALEZAS:

- Durante el desarrollo de la Auditoria hubo buena disposición en la entrega de la información por parte del personal de dicho proceso
- Se actualizo el documento GT-R-007 Entrega de usuarios y claves de acceso aplicativos IBAL para mayor control a la actividad del proceso
- Se actualizo el Manual de especificación técnicas API REST de servicios de Recaudos (GT-M-001)
- El proceso cuenta con personal idóneo para el desarrollo de las actividades que allí se realizan.
- Se incluyo el documento GT-O-003 Política de Gestión del Riesgo de Seguridad Digital para garantizar la implementación de medidas de protección en la infraestructura tecnológica.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se evidencia el diligenciamiento incompleto, específicamente la columna de Firma en el registro GTR-001 soporte en Hardware y software.

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: _____

--

No	Descripción del Hallazgo

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizo la apertura de la presente auditoria el día 06 de Junio de 2025, con el Líder del Proceso de Gestión Tecnológica.

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Proceso de Gestión Tecnológica, se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades.

A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> Planeación del Proceso <ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción del proceso vigencia Octubre a diciembre de 2024 - Avance Plan de acción del proceso vigencia Enero Mayo de 2025. - Cronograma de mantenimiento - preventivo de Hardware - Política de Seguridad Digital
HACER	<ol style="list-style-type: none"> Administración de redes y comunicaciones <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de la información (antivirus) - Administración Plataforma Call Center Administración, desarrollo y soporte de software (Incluido Ofimática). <ul style="list-style-type: none"> - Software actualizado, nueva versión. - Nuevos programas - Registro de capacitación o reentrenamiento Soporte a usuarios internos (hardware) <ul style="list-style-type: none"> - Suministro de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos

	<p>5. Mantenimiento página web y correos institucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización de página web y certificación de la publicación - Tramites en línea - Página web con lineamientos de Gobierno Digital y lo estipulado en la Ley 1712 de 20214. <p>6. Administración bases de datos y seguridad de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de bases de datos corporativas - Seguridad de las bases de datos y recuperación de desastres
VERIFICAR Y ACTUAR	<p>7. Planes de mejoramiento.</p> <p>8. Medición y análisis de indicadores de gestión.</p>
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	<p>9. Matriz de requisitos legales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto 767 de 2022: lineamientos generales de la política de gobierno digital - Resolución 20 de 2024: Por la cual se adopta el Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. Oficial para el año 2024 expedida por el IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL. - Resolución 13 de 2021: el software de contabilidad o de liquidación de nomina integrara sus módulos con la herramienta de la DIAN para unificar el procedimiento de generación y reporte como actualmente se hace con la facturación. <p>10. Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibles ataques cibernéticos - Posibles fallas en el software ERP - Manejo inapropiado del usuario y contraseña <p>11. Comités propios del proceso</p> <p>12. Tablas de retención documental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión tablas de retención documental y lo contemplado en la disposición, custodia, orden y limpieza adecuada por parte del proceso.

PLANEAR

1. Planeación del Proceso

Plan de Acción del Proceso vigencia Octubre a Diciembre de 2024.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	%	AVANCE
Comunicar las sedes del IBAL mediante una infraestructura tecnológica segura y eficiente.	Servicio de comunicaciones, canales de datos para conectar las diferentes sedes de la empresa.	100%	Este servicio se cancela por el rubro de servicios públicos a través de la oficina de servicios generales, se cancela un valor mensual de \$2.142.000.oo, este servicio lo presta desde el mes de abril de 2022 la empresa METRONET, se realizó ampliación de 70 megas a 480 megas, 120 megas por sede
Renovación del pool de direcciones IPV 6	Servicio de renovación del pool de direcciones IPV 6, suscripción anual ante Lacnic, para la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL	100%	Este servicio lo presta la empresa Lacnic, se canceló factura FAC 45021 del 4 de septiembre de 2024, el Acuerdo de servicios de registro de direcciones de Internet para América Latina y Caribe, firmado entre la empresa LACNIC y el IBAL, periodo del 1 de octubre de 2024 al 30 de septiembre de 2025.
Comunicación con las sedes de la empresa con una red global	Servicio de Internet dedicado por un año	100%	Este servicio se cancela por el rubro de servicios públicos a través de la oficina de servicios generales, se cancela un valor mensual de \$2.975.000.oo, este servicio lo presta la empresa MEDIA COMMECE, se realizó ampliación de 50 megas a 300 megas
Renovación Parque Computacional	Suministro de equipos de cómputo de escritorio, impresoras y demás elementos y equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo normal de las actividades de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	0%	Este proceso se publicó en el SECOP II mediante invitación 105-2024, se declaró desierto mediante resolución 0146 de 2024
Mantenimiento y actualización	Mejorar, diseñar e implementar las mejoras	100%	Se suscribió contrato N. 036 de 2024, cuyo objeto contratar servicios en la

software ERP	necesarias en los sistemas de información.		nube en la modalidad de software como servicio SAS para la gestión del sistema ERP del IBAL, incluyendo mantenimiento, actualización y soporte del software integrado solin erp adquirido por el IBAL, plazo de ejecución 9 meses, valor \$487,445,238, Acta de inicio 5 de abril de 2024, fecha de terminación 4 de enero de 2025
Mantener información vigente a los clientes, cumpliendo la normativa y los requisitos legales.	Servicio de alojamiento de la página web del IBAL (Web Hosting) y alojamiento en Google drive por un año.	50%	Se suscribió contrato N. 100 de 2024, con la empresa MEGAPROYECTOS , cuyo objeto contratar la prestación de servicios de alojamiento de la página web de la Empresa y configuración y administración de cuentas de correo electrónico, bajo el dominio IBAL.GOV.CO, Mantenimiento del sitio www.ibal.gov.co, por valor de \$149,862,826, se suscribió acta de inicio de fecha 7 de octubre de 2024
Elementos para la mejora de equipos tecnológicos	Wifi, Switches, fibra óptica, Discos para Unidad de almacenamiento san y servidores	100%	Se suscribió contrato No.130 del 29 de diciembre de 2023 ,cuyo objeto contratar el suministro, configuración, e instalación de software y componentes relacionados con la infraestructura de hardware de servidores y unidades de almacenamiento con que cuenta el IBAL SA ESP OFICIAL, se adjudico el contrato a la empresa INFORTEC, por valor de \$178,833,600, fecha de inicio 12 de Enero de 2024, fecha de terminación 11 de septiembre de 2024, se realizó prórroga N. 01 del acta de suspensión N. 1 de fecha 30 de agosto de 2024, por 2 meses más.
Optimizar las políticas de seguridad informática de la empresa	Contratar un profesional o empresa con experiencia en la administración de seguridad informática	0%	No se va a ejecutar para la vigencia 2024.
Brindar un servicio adecuado y oportuno al cliente externo para recibir	Mantenimiento tecnología plataforma Call Center	0%	Se suscribió contrato N. 110 de 2024 , con la empresa DYALOGO cuyo objeto contratar el servicio de computación en la nube de la plataforma de call center,

requerimientos y resolver inquietudes			que integre y gestione los canales de atención con que cuenta el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para atender óptimamente a los clientes/usuarios del ibal, por valor de \$ 103,658,160, se suscribió acta de inicio de fecha 11 de diciembre de 2024, fecha de terminación 10 de diciembre de 2025
Garantizar la confiabilidad y servicio del hardware	Servicio Mantenimiento preventivo y correctivo equipos de cómputo y suministro de repuestos por un año	100%	Se contrato a término fijo a los funcionarios Oscar Oviedo \$2,586,000 y Cristian García \$2,586,000, para realizar las actividades de soporte técnico y Mantenimiento de equipos, se adicionó el contrato de término fijo hasta diciembre de 2024, se realizó renovación de los contratos hasta diciembre de 2024.
Evaluar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de la información corporativa que maneja el IBAL, con el fin de prevenir posibles ataques informáticos.	Realizar pruebas de Análisis de Vulnerabilidades, pruebas de Intrusión (Ethical Hacking), Pruebas de Ingeniería Social, Análisis de los programas, y análisis de seguridad de accesos a la red interna, que permitan evaluar el estado del nivel de seguridad de la plataforma tecnológica y de las aplicaciones con que cuenta la empresa IBAL	0%	Este proceso se va a realizar en la vigencia 2025, teniendo en cuenta que actualmente está en ejecución el contrato N. 130 de 2023, el cual ha llevado cambios en seguridad informática.

Se evidencia que el Plan de Acción establecido y aprobado para la vigencia 2024, contiene 11 actividades, de las cuales cuatro (04) se encuentran en porcentaje de avance 0%, una (1) con porcentaje del 50%, y seis (6) con el 100%.

- **Avance Plan de Acción del proceso vigencia Enero a Mayo de 2025.**

OBJETIVO	ACTIVIDADES	%	AVANCE
Comunicar las sedes del IBAL mediante una infraestructura tecnológica segura y eficiente.	Servicio de comunicaciones, canales de datos para conectar las diferentes sedes de la empresa.	50%	Este servicio se cancela por el rubro de servicios públicos a través de la oficina de servicios generales, se cancela un valor mensual de \$2.975.000.oo, este servicio lo presta desde el mes de Abril de 2022 la empresa METRONET, se realizó ampliación de 70 megas a 480 megas, 120 megas por sede.
Renovación del pool de direcciones IPV 6	Servicio de renovación del pool de direcciones IPV 6, suscripción anual ante Lacnic, para la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL	0%	Este servicio está vigente con la empresa LACNIC hasta septiembre de 2025
Comunicación con las sedes de la Empresa con una red global	Servicio de Internet dedicado por un año	50%	Este servicio se cancela por el rubro de servicios públicos a través de la oficina de servicios generales, se cancela un valor mensual de \$2.975.000.00 este servicio lo presta la Empresa MEDIA COMMERCE, se realizó ampliación de 50 megas a 300 megas
Renovación Parque Computacional	Suministro de equipos de cómputo de escritorio, impresoras y demás elementos y equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo normal de las actividades de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	80%	Se suscribió contrato N. 060 del 11 de abril de 2025 cuyo objeto adquisición de equipos de cómputo de escritorio, impresoras, discos para nas y licencias, elementos necesarios para el desarrollo normal de las actividades en el ibal s.a. esp oficial, por valor de \$382.494.900, fecha de inicio 15 de mayo de 2025, fecha de terminación 14 de julio de 2025
Mantenimiento actualización software ERP	y Mejorar, diseñar e implementar las mejoras necesarias en los sistemas de información.	30%	Se suscribió contrato N. 012 de 2025, cuyo objeto contratar servicios en la nube en la modalidad de software con servicio-sas para la gestión del sistema ERP del IBAL ,

			incluyendo mantenimiento, actualización y soporte del software integrado solin-erp adquirido por el IBAL, plazo de ejecución 12 meses, valor \$ 678,523,771, fecha de inicio 21/02/2025, fecha de terminación 20/02/2026.
Mantener información vigente a los clientes, cumpliendo la normativa y los requisitos legales.	Servicio de alojamiento de la página Web del IBAL (Web Hosting) y alojamiento en Google drive por un año.	92%	Se suscribió contrato N. 100 de 2024, con la empresa MEGAPROYECTOS, cuyo objeto contratar la prestación de servicios de alojamiento de la página web de la empresa y configuración y administración de cuentas de correo electrónico, bajo el dominio IBAL.GOV.CO, Mantenimiento del sitio www.ibal.gov.co, por valor de \$149,862,826, se suscribió acta de inicio de fecha 7 de octubre de 2024 fecha finalización 7 de octubre de 2025.
Seguridad informática	Contratar la renovación de licenciamiento de Waf	0%	Está en proceso de contratación
Seguridad informática	Contratar la renovación de licenciamiento de firewall y compra de un dispositivo firewall	0%	Se suscribió contrato N. 091 de 2022, con la empresa INFORTEC, cuyo objeto contratar la adquisición de una solución de firewall con su respectivo licenciamiento por 24 meses, mas 12 meses adicionales de licenciamiento, este contrato tiene fecha de terminación el 13 de septiembre de 2025.
Optimizar las políticas de seguridad informática de la empresa	Contratar un profesional o empresa con experiencia en la administración de seguridad informática,	0%	Se radico en el correo contratacion@ibal.gov.co el día julio 3 de 2025, el proceso para revisión jurídica Estudio de necesidad cuyo objeto Servicios Profesionales Y Renovación De Licenciamiento De Software Firewall, Con El Fin De Fortalecer La Seguridad De La Información De La Empresa Ibal Sa Esp Oficial.



IBAL

SA ESP OFICIAL



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 10 de 59

Brindar un servicio adecuado y oportuno al cliente externo para recibir requerimientos y resolver inquietudes	Mantenimiento tecnología plataforma call center	10%	Se suscribió contrato 110 de 2024, con la empresa DYALOGO SAS, cuyo objeto Contratar el servicio de computación en la nube de la plataforma de Call Center, que integre y gestione los canales de atención con que cuenta el IBAL SA.ESP. OFICIAL, para atender óptimamente a los clientes /usuarios del IBAL, por valor de \$ 103,658,160, fecha de inicio 11 de diciembre de 2024, fecha de finalización 10 de diciembre de 2025.
Garantizar la confiabilidad y servicio del hardware	Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo equipos de cómputo y suministro de repuestos por un año	50%	Se tiene contratado a término fijo a los funcionarios Oscar Oviedo \$ 3,166,000 y Cristian García \$ 3,166,000, para realizar las actividades de soporte técnico y Mantenimiento de equipos, se realizó renovación de los contratos hasta el 31 de diciembre de 2025
Evaluar la seguridad, la integridad y la confidencialidad de la información corporativa que maneja el IBAL, con el fin de prevenir posibles ataques informáticos.	Realizar pruebas de Análisis de Vulnerabilidades, pruebas de Intrusión (Ethical Hacking), Pruebas de Ingeniería Social, Análisis de los programas, y análisis de seguridad de acceso a la red interna, que permitan evaluar el estado del nivel de seguridad de la plataforma tecnológica y de las aplicaciones con que cuenta la empresa IBAL	0%	Sin avance
TOTAL AVANCE A MAYO DE 2025			30.1%

Se evidencia que a Mayo de 2025 el Plan de Acción establecido y aprobado para la vigencia de 2025 lleva un cumplimiento del 30.1%



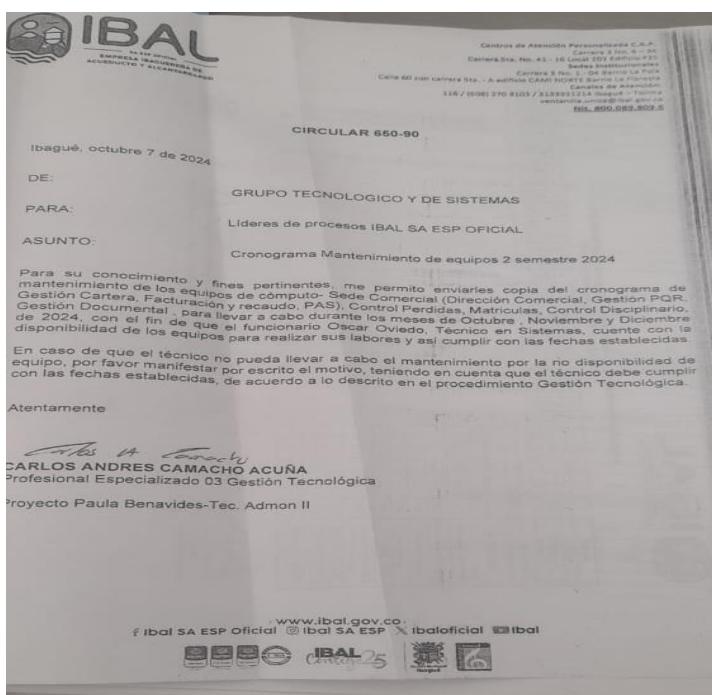
INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
VERSIÓN: 05

- Cronograma de Mantenimiento Preventivo Hardware

Se evidencio la circular 650-90 de fecha octubre 07 de 2024 enviada a los líderes de los procesos, Asunto: Cronograma de mantenimiento de equipos segundo semestre del 2024 donde se menciona las fechas de los mantenimientos a realizar en las diferentes sedes de la Empresa y procesos a los cuales se les realizará.



Oscar Augusto Oviedo
Proyecto: Oscar
Oviedo
Sistemas

Aprobó: Ing. Carlos Camacho Acuña
Profesional Especializado 03 Gestión Tecnológica

Se realizo un selectivo de los mantenimientos realizados para verificar dicho cumplimiento al cronograma realizándose visita a las diferentes sedes y procesos.

**VERIFICACION CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO
DURANTE EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2024**

SEDE LA POLA

OFICINA	TIPO DE MANTENIMIENTO	FECHA MANTENIMIENTO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	OBSERVACION
Gestión alcantarillado	Preventivo	18/10/2024	Juliana Andrea Gómez	La funcionaria informa que se realizo dicho mantenimiento
Gestión Alcantarillado	Preventivo	18/10/2024	Manuel Felipe Sánchez	El funcionario ratifico dicho mantenimiento
Gestión Acueducto	Preventivo	22/10/2024	Kevin Troncoso	El funcionario ratifico dicho mantenimiento
Gestión Acueducto	Preventivo	22/10/2024	Reinaldo Monsalve	El funcionario ratifico dicho mantenimiento
Secretaría General	Preventivo	23/10/2024	Diana castro	La funcionaria informa que se realizo mantenimiento
Secretaría General	Preventivo y Correctivo	25/10/2024	Dolly Camacho	Se verifico la realización del mantenimiento tanto preventivo como correctivo al equipo
Gestión Ambiental	Preventivo	29/10/2024	William Villanueva	El funcionario ratifico dicho mantenimiento
Gestión Ambiental	Preventivo	30/10/2024	Juan Carlos Celemín	El funcionario ratifico dicho mantenimiento
Gestión Humana	Preventivo y correctivo	01/11/2024	Yaneth Varón	Se hizo mantenimiento tanto preventivo como correctivo al computador
Gestión Humana	Preventivo	06/11/2024	Jesús Hernán Penagos	El funcionario ratifico dicho mantenimiento
Planeación	Preventivo	18/11/2024	Mónica Méndez	La funcionaria ratifico el mantenimiento
Planeación	Preventivo	18/11/2024	Soraya Rozo	La funcionaria ratifico dicho mantenimiento
Control interno	Preventivo y Correctivo	19/11/2024	Marly Gil B.	Dicho mantenimiento se realizo dentro de la fecha del cronograma
Control Interno	Preventivo	20/11/2024	Oscar Castro	El funcionario ratifico dicho mantenimiento

Gerencia	Preventivo	21/11/2024	Diana Coba	La funcionaria ratifico dicho mantenimiento
Gerencia	Preventivo y correctivo	21/11/2024	Olga Lucia Fandiño	La funcionaria ratifico dicho mantenimiento
Contabilidad	Preventivo y Correctivo	25/11/2024	Luz Marina yara	La funcionaria ratifico dicho mantenimiento
Contabilidad	Preventivo y Correctivo	26/11/2024	Viviana Gaitán	La funcionaria ratifico dicho mantenimiento
Financiera	Preventivo	27/11/2024	Marcela Pantoja	La funcionaria ratifico dicho mantenimiento
Financiera	Preventivo	27/11/2024	Ricardo Carrasco	El funcionario afirmo dicho mantenimiento
Administrativa	Preventivo	28/11/2024	Gilligan Gisenia	El mantenimiento se realizo en dicha fecha
Tesorería	Preventivo	29/11/2024	Luis	Funcionario Confimo dicho mantenimiento
Tesorería	Preventivo	29/11/2024	Adriana Buitrago	Funcionaria Confimo dicho mantenimiento
Almacén	Preventivo	02/12/2024	Pablo García	Funcionario Confimo dicho mantenimiento
Almacén	Preventivo y Correctivo	02/12/2024	Cristian Soto	Funcionario Confimo dicho mantenimiento
Recursos físicos	Preventivo	04/12/2024	Jennifer Casallas	Funcionaria Confimo dicho mantenimiento
Operativa	Preventivo y Correctivo	09/12/2024	Alejandra Prada	Funcionaria Confimo dicho mantenimiento
Planta de tratamiento	Preventivo y Correctivo	11/12/2024	Andrés walteros	Funcionario Confimo dicho mantenimiento
Call Center	Preventivo	12/12/2024	Mariela Ospina	Funcionaria Confimo dicho mantenimiento
Call Center	Preventivo	13/12/2024	Oliva Peláez	Funcionaria Confimo dicho mantenimiento
Responsabilidad Social	Preventivo y Correctivo	16/12/2024	Andrea Romero	Funcionaria Confimo dicho mantenimiento
Responsabilidad social	Preventivo	16/12/2024	Alexandra Medina	Funcionaria Confimo dicho mantenimiento

**VERIFICACION DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO DURANTE EL
PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2024 EN LAS SEDES**

Calle 7 Cra 3 La Pola, Oficinas Calle 15, Oficinas F-25, Oficinas Calle 60

OFICINA	TIPO DE MANTENIMIENTO	FECHA MANTENIMIENTO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	OBSERVACION
CAP. La Pola	Preventivo	27/11/2024	Alberto Reina	Se confirmo fecha del mantenimiento
CAP. La Pola	Preventivo	27/11/2024	Rodrigo Mayne	Mantenimiento se hizo dentro de la fecha
Control Disciplinario	Preventivo	26/11/2024	Abda Rocío	Mantenimiento realizado dentro de la fecha
Control Disciplinario	Preventivo	25/11/2024	Sandra Álvarez	Mantenimiento realizado dentro de la fecha
P-Q.R.	Preventivo	14/11/2024	Diego Vanegas	Mantenimiento realizado dentro de la fecha
P.Q.R.	Preventivo	13/11/2024	Angie Suarez	Mantenimiento realizado dentro de la fecha
P.Q.R.	Preventivo	14/11/2024	Esmeralda González	Mantenimiento realizado dentro de la fecha
P-Q.R.	Preventivo	1/10/2024	Andrés Alférez	El mantenimiento se realizó durante la fecha
Dirección Comercial	Preventivo	20/11/2024	Jaime Ortiz	El mantenimiento se realizó durante la fecha
Dirección Comercial	Preventivo	21/11/2024	María Gala	El mantenimiento se realizó durante la fecha
CAP.F-25	Preventivo	29/11/2024	Mayra Cardozo	El mantenimiento se realizó durante la fecha
CAP-F-25	Preventivo	27/11/2024	Lady Rubio	El mantenimiento se realizó durante la fecha
Facturación	Preventivo	09/10/2024	Cristina Saldaña	Se confirmo fecha del mantenimiento
Facturación	Preventivo	22/10/2024	Leonora Ramírez	Se confirmo fecha del mantenimiento
Facturación	Preventivo	21/10/2024	Margarita Ávila	Se confirmo fecha del mantenimiento
CAP-LA 60	Preventivo	28/11/2024	Margarita	Se confirmo fecha del mantenimiento
Cartera	Preventivo	15/10/2024	Parmentio Bernal	Se confirmo fecha del mantenimiento
Cartera	Preventivo	15/10/2024	Alexandra Bustamante	mantenimiento realizado en la fecha
Control Perdidas	Preventivo	24/10/2024	Diego Agudelo	El mantenimiento se hizo en la fecha establecida
Control Perdidas	Preventivo	25/10/2024	Alberto Roncancio	El mantenimiento se hizo en la fecha establecida
Matriculas	Preventivo	29/10/2024	Daniela Oviedo	El mantenimiento se hizo

				en la fecha establecida
Matriculas	Preventivo	29/10/2024	Orlando Gutiérrez	El mantenimiento se hizo en la fecha establecida
Documental	Preventivo	04/12/2024	María hortensia Bonilla	El mantenimiento se hizo en la fecha establecida
Documental	Preventivo	5/12/2024	Diana Guzmán	El mantenimiento se hizo en la fecha establecida
Documental	Preventivo	04/12/2024	Paola Riveros	El mantenimiento se hizo en la fecha establecida
Documental	Preventivo	03/12/2024	Sandra Rivera	El mantenimiento se hizo en la fecha establecida

Se pudo verificar con los funcionarios de los diferentes procesos que se dio cumplimiento al cronograma de mantenimiento.

NOTA: Durante el periodo de enero a mayo de 2025 no se realizaron mantenimientos a los equipos, teniendo en cuenta que a la fecha se realizo la entrega de 31 computadores nuevos según el Acta de Inicio del 15 de mayo de 2025.

- **Política de Seguridad Digital**

Esta política abarca la gestión de riesgos de seguridad digital relacionados con los activos de información (hardware, software, bases de datos), redes y comunicaciones, y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) que respaldan las actividades de los diferentes procesos de la Empresa

Se encuentra documentada Política de Gestión del Riesgo de Seguridad digital GT-O-003

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, cuenta con la Política de Gobierno Digital, a cargo del proceso de Gestión Tecnológica. GI-O-002

La política de gobierno digital es una de las 18 políticas de gestión y desempeño institucional, que se desarrolla en el marco de MIPG, se encuentra en el eje de gestión con valores para resultados y está reglamentada bajo el Decreto 1008 de 2018.

Los índices de medición de la implementación de la política son dados por MinTIC y el DAFF por la herramienta de autodiagnóstico y el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG respectivamente, siendo un complemento a la

 IBAL SIG <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 16 de 59
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gestión de Servicios TIC. Dada su importancia, a partir de estos se generan planes de acción de la Política de Gobierno digital y seguridad digital, que permiten cerrar las brechas y mejorar el desempeño de la gestión de TI.

RESULTADO INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2024

NOTA: Se verifico en la página de la función Pública y no ha salido la medición del FURAG Vigencia 2024.

HACER

2. ADMINISTRACION DE REDES Y COMUNICACIONES

Se cuenta con un dispositivo Cortafuegos de nueva generación: “Next-Generación Firewall”, por medio del cual se gestionan las comunicaciones internas y externas de la empresa; este dispositivo se utiliza como proxy, realiza el control de contenido de internet, enruta las redes LAN y WAN y protege la infraestructura tecnológica contra amenazas ciberneticas. Este Dispositivo cuenta con puertos para redes WAN y puertos para redes LAN.

Las redes de comunicaciones LAN Y WAN de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL SA ESP OFICIAL son gestionadas a través del dispositivo firewall PALO ALTO PA 440 VERSION 10.1.6-H6 que está ubicado en el cuarto de telecomunicaciones y servidores del Grupo Tecnológico y de Sistemas.

- **Seguridad de la información (antivirus), Actualización firewall (firmware)**

Se evidencia Instructivo Administración de redes y comunicaciones GT-I-002, el cual tiene como objeto: Documentar la configuración de las redes de comunicación que se tiene implantadas en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL.

Firewall: también llamado “corta-fuegos” es un sistema (Hardware o Software) que permite proteger a una computadora o una red de computadoras de las intrusiones que provienen de una tercera red (expresamente de Internet). Un firewall puede ser un programa (software) o un equipo (hardware) que actúa como intermediario entre la red local (o la computadora local) y una o varias redes externas.

Se cuenta con un canal de internet dedicado, el cual es contratado por el IBAL, por un ancho de banda específico, este canal llega al puerto WAN1 del Firewall y es por medio



**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
VERSIÓN: 05
Página 17 de 59

de él que se comparte el servicio a los otros computadores conectados a las diferentes redes LAN que tiene la Empresa

En el firewall PALOALTO PA 440 VERSION 10.1.6-H6, se tienen creadas las redes: red interna ethernet1, y redes externas Red_AV15, RED_BOCA_CAY, RED_BOCA_CHEMBE, RED_BOCA_COMBEIMA, Red Chapeton, Red_La_60, Red_PQR_F25, RED_TANQ_AMBALA, RED_TANQ_AURORA, RED_TANQ_CERRO_GOR, RED_TANQ_INTERLAKEN, RED_TANQ_LA15, RED_TANQ_LA30, RED_MIROLINDO, RED_TANQ_PICALEÑA, RED_TANQ_BELEN.

Para realizar la revisión del funcionamiento de la red informática LAN Y WAN de la empresa, se utilizan herramientas de monitoreo que permiten revisar en tiempo real y permanente la funcionalidad de la infraestructura tecnológica del IBAL. Esto con el fin de garantizar la conexión optima de las redes internas y externas de todas las áreas y con esto asegurar la operatividad de los sistemas de información corporativos y todos los servicios informáticos que se requieren para realizar las funciones

Se evidencio el **Contrato 114 del 18 de septiembre de 2023**, el cual tiene como objeto: Contratar la renovación de licencias de antivirus con antispam, antispyware y firewall, de los servidores y estaciones con módulo de respuesta para proteger la información de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Fecha de inicio: 06 de octubre de 2023, fecha de terminación vigencia del contrato 25 de Septiembre de 2026.con la Empresa INFORTEC.

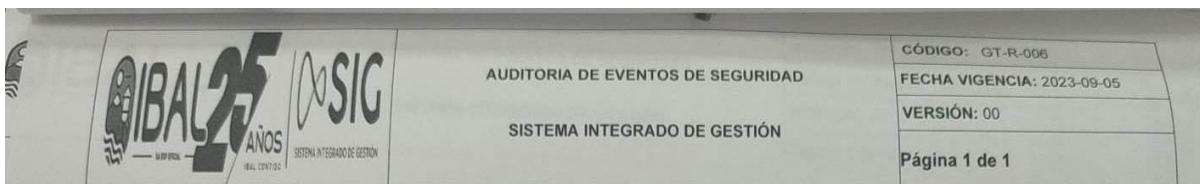
Se maneja el antivirus SOPHOS, hay 170 licencias que se instalaron a los equipos estas licencias se van actualizando a medida que SOPHOS envía las actualizaciones, este antivirus detecta si hay algún tipo de peligro resolviendo automáticamente la amenaza detectada llevándola a cuarentena. Se realiza verificación por la consola de SOPHOS de aquellos equipos que presentan alerta de software malicioso y se realiza un escaneo manual, si este persiste se realiza un escaneo a la maquina o al computador que presenta dicha amenaza, quitando las alertas.



**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
VERSIÓN: 05
Página 18 de 59

AUDITORIA DE EVENTOS DE SEGURIDAD				CÓDIGO: GT-R-006
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				FECHA VIGENCIA: 2023-09-05
				VERSIÓN: 00
				Página 1 de 1
Fecha	Fecha y Hora	Tipo de dispositivo o herramienta de seguridad	Descripción del evento	Acción realizada
2020	26-05-2020	PA 440	Phounit Remote code execution Vulnerability	Bloqueo IP 94.156.79.39 193.118.52.22; 117.253.100.180 66.22.12.142; 66.22.12.144
	03-07-2020	PA 440	Orbeon Web Application Manager para la 190.107.23.20	117.208.221.236; 178.128.49.136 194.50.16.17
	12-12-2020 -15-12-2020	PA 440	Primotor, Primeforce Remote code execution Vulnerability	94.188.205.152; 94.188.205.159 94.188.205.153; 94.188.205.150 94.188.205.158; 94.188.205.161
	12-19-2020	PA 440	Phounit Remote code Execution Vulnerability	66.22.12.150; 66.22.12.151 66.22.12.155; 66.22.12.156
	20-12-2020 20-12-2020	PA 440	Phounit Remote code execution Vulnerability	92.255.57.58; 175.107.0.52 141.98.11.175
	28-31-Dic-2024	PA 440	GPON Home Router Remote code Execution Vulnerability M3Power DUL TV Remote command execution Vulnerability	104.236.3.45; 98.159.236.220 117.209.21.178; 45.230.66.39 135.107.3.198; 95.214.55.185 91.224.92.10
el cuero al cuero	10-01-2025	PA 440	D-LINK DSL SoaP Autorización Remota Comando Execution Vulnerability GHOS. bon Command and control Traffic	59.95.87.66; 91.224.92.18 104.236.3.45; 185.187.235.243 117.209.46.27; 165.22.135.81 117.215.53.78; 45.115.89.112 45.207.52.18; 45.23.66.23 117.253.5.73; 141.98.11.119 95.216.62.19; 117.209.46.27



Fecha y Hora	Tipo de dispositivo o herramienta de seguridad	Descripción del evento	Acción realizada	Responsable
10-4-23 Guero	SOPHO	Malware - Euade-34N alexandra b - Gevaldiner mismo arduen.	Se hace scan al usuario constata se ha al archivo notificando autorizatutela y fuera cumplio el arduine para los dos casos	GH
15-19-20 Guero	PA	Gpon Home Router Remote code Execution Vulnerability Netgear DGN Device	117.200.90.147; 117.244.74.174 186.92.7.101; 103.208.105.161 39.88.8.93; 117.209.8.139	GH
21-22-23 25-27 Guero	PA	Metadate Informacion Disclosure Vulnerability	185.196.10.129; 117.242.203.246 185.196.10.129; 45.230.66.47 139.5.1.103; 54.191.200.180; 117.199.156.73	EM
00-31 Guero 01 febrero 00 feb	PA	NatRat. Ben Command and Control traffic	59.96.137.125; 13.59.212.115; 34.220.192.72 18.212.4.193; 54.201.59.226; 18.206.115.62 163.199.202.136; 141.98.11.35; 117.209.123.65 13.208.201.205; 161.35.105.222; 13.208.230.92 203.109.47.82	GH
18 feb 20 22	PA	Gpon Home Router remote code execution Vulnerability Netgear DGN Device Remote Command execution Vulnerability	27.122.61.17; 117.241.91.100 185.93.89.118; 59.88.14.89 94.756.202.244; 194.95.251.34	EM
27 01 mayo 02 03	PA	Gpon Home Router Remote Code Execution Vulnerability	117.221.122.154; 85.146.60.249 61.3.30.227; 103.207.124.109 103.247.54.94; 92.108.66.79 94.188.205.151; 154.102.195.178	EM
02 15 08 17 12 18 13 19	PA	D-Link DSL Soap Authorization Remote Command Execution	64.188.99.192; 105.121.2.194 159.89.202.186; 59.147.116.63 117.235.58.108; 103.199.200.76	EM

3. ADMINISTRACION, DESARROLLO Y SOPORTE DE SOFTWARE (incluido ofimática)

Cuyo objetivo es Reportar al área de Sistemas los requerimientos de software, mantenimiento, actualización o capacitación respecto al software aplicativo de la empresa

Se evidencia el Instructivo GT-I-004 004 Instructivo para Reporte de Requerimientos de Software

REPORTE DE REQUERIMIENTO POR PARTE DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA Para reportar un requerimiento por parte de los usuarios del sistema se debe realizar de manera escrita y documentando claramente el problema presentado, dando la descripción de la opción del módulo por donde se ingresa a la generación del problema mostrando evidencia del error. El usuario de del



IBAL

SA ESP OFICIAL

SIG

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 20 de 59

sistema enviara el requerimiento vía correo electrónico al Lider de gestión tecnológica sistemas@ibal.gov.co con copia Ing. Profesional en Ingeniería de Sistemas responsable de reportar los ticket's generados de los requerimientos correspondiente procedente de cualquier área (ibal). Quien recibe la solicitud revisa – analiza y procede a crear la solicitud en el deskero. Este análisis debe tener una descripción de la necesidad de la falla siendo lo más explícito posible, con ejemplos de criterios de aceptación la cual consiste en una descripción del modo correcto de hacer las cosas es decir una descripción de cómo debe funcionar de manera correcta adjuntando las evidencias requeridas para facilitar la solución al ticket.

Se creó usuario sistemas@ibal.gov.co y contraseña al procesional (ibal) quien procede a radicar la solicitud puesta por el usuario (ibal) de la siguiente manera:

Quienes una vez generen el tickets en la mesa de ayuda, se le envía al usuario del sistema vía correo el número de tickets para que este pueda realizar la trazabilidad de la solución. SOLUCION AL REQUERIMIENTO DESPUES DE RADICADO EN EL DESKERO Recibida y radica el requerimiento en el deskero el proveedor de solin procede hacer el análisis del tipo de solución dada. El soporte de solin después de un tiempo estimado da la solución quedando registrada en el ticket y enviada al usuario vía correo o en el sitio por el profesional de solin.

Durante el periodo de octubre a diciembre de 2024 y enero a mayo de 2025 Cuantos requerimientos de SOLIN fueron recibidos y a cuantos se les dio solución

Resueltos (13), abiertos (1), rechazados (3) . devueltos (3)

Se realizará capacitación al personal del proceso en caso de que el área presente alguna inquietud en el procedimiento o se creen módulos nuevos. Se requiere capacitar a los funcionarios según el tema solicitado por el área.

Cada que un usuario realiza un requerimiento, este se documenta en la mesa de ayuda de solin y se genera un numero de ticket, el cual se le confirma al usuario para su respectivo seguimiento. Una vez solin solucione el requerimiento hace entrega al usuario final, la cual queda evidenciado en el formato donde se registrada la solución dada y la firma del usuario de recibo a satisfacción, así mismo la Ingeniera Nancy Sánchez de Solin, si el usuario lo requiere se conecta vía Remoto con el usuario para explicar la solución dada.



**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06
VERSIÓN: 05
Página 21 de 59

- **Software actualizado, nueva versión**

De acuerdo a los requerimientos solicitados por cada una de las áreas que son enviados al proceso de sistemas se toma la decisión si es solucionada la solicitud por el grupo de sistemas o por el contratista SOLIN, una vez realizado este proceso se cuenta con una solución o programa actualizado el cual va a satisfacer la solicitud de dicho requerimiento.

Se realizará capacitación al personal del proceso en caso de que el área presente alguna inquietud en el procedimiento o se creen módulos nuevos. Se requiere capacitar a los funcionarios según el tema solicitado por el área.

- **Nuevos Programas**

Cuando un usuario requiere la implementación en solin de aplicación nueva, lo envía al área de sistemas y se documenta en la mesa de ayuda mediante un ticket, este se pasa al área de desarrollo de solin, una vez terminado se realiza la fase de pruebas en un ambiente diseñado por el IBAL para que los usuarios realicen la revisión de la funcionalidad del desarrollo nuevo, una vez aprobado por el usuario del ibal, solin procede a pasar a producción , lo anterior queda evidenciado en el formato ccon la firma de satisfacción del usuario.

Ticket 281 del 2025 nuevo desarrollo

Ticket 1104 DEL 2024 (nuevo desarrollo)

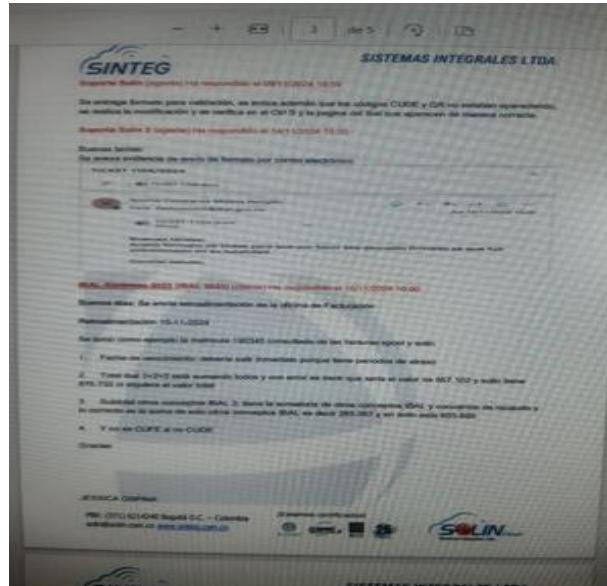


 INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 22 de 59
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

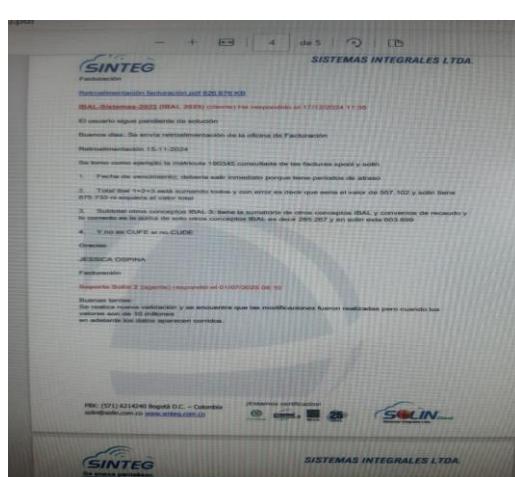
Ticket 1104/2024 nuevos desarrollos



TICKET 1104/2024



<Https://solin.deskero.com/document/673761ffe4b0c937248f9e78>



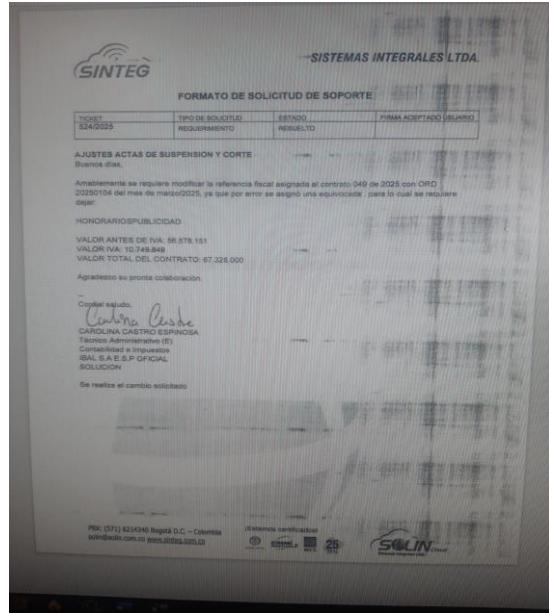
- Registro de capacitación reentrenamiento.

En base a la solicitud que realicen los funcionarios frente a algún desconocimiento en la operatividad de algún proceso dentro del software solin se procede a registrar en la plataforma de ticket dicha solicitud. Con esta información solin programa la capacitación y deja la evidencia en el formato ,

TICKET 1272 /2024(requerimiento)



Ticket 524/2025 (actas suspensión y corte)



Además, se realiza capacitación al personal del proceso en caso de que el área presente alguna inquietud en el procedimiento o se creen módulos nuevos. Se requiere capacitar a los funcionarios según el tema solicitado por el área.

4. OPORTE A USUARIOS INTERNOS (HARDWARE)

- Suministro de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos**

Dentro de este servicio, se procede a limpiar el computador y periféricos, de acuerdo con el inventario de hardware entregado al Personal de apoyo, y de acuerdo con el cronograma que se realiza en común acuerdo con el Grupo de Gestión tecnológica y de Sistemas. Así mismo, mediante esta actividad se realiza el cambio de partes y/o repuestos del hardware que presenten fallas. Para garantizar la satisfacción del cliente interno y el adecuado funcionamiento de hardware y software se hace necesario el análisis de la información suministrada por el cliente interno y esto se logra a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente interno formato GT-R-004. Esta encuesta se aplica anualmente.



IBAL

SA ESP OFICIAL



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 24 de 59

Portapapeles Imagen Herramientas

forms.gle
<https://forms.gle/HaAPy1nt3WSJVZ6R9>
forms.gle

➡📱😊 Oye, te encargamos diligenciarla

El proceso de Gestión Tecnológica, te invita a diligenciar la **encuesta** de satisfacción del cliente interno , cuyo objeto es conocer la percepción sobre el apoyo tecnológico brindado por el área TI.

Datos que servirán para optimizar nuestro soporte, herramientas y soluciones

Dale clik ↗
<https://forms.gle/HaAPy1nt3WSJVZ6R9>
#IBALContigoParaTodos ❤️❤️

11:33 a. m. ✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los funcionarios respecto al apoyo tecnológico brindado por el área TI, enfocándose en la asignación, administración y mejora de los recursos tecnológicos de hardware, software y redes de comunicación.

1. Datos Generales

- **Área o Departamento:**

 Por favor, seleccione la dependencia a la cual pertenece 
50 respuestas



-
-
- **Frecuencia de uso de los servicios tecnológicos:**
 - Diario
 - Semanal
 - Mensual
 - Rara vez



IBAL

SA ESP OFICIAL

SIG

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

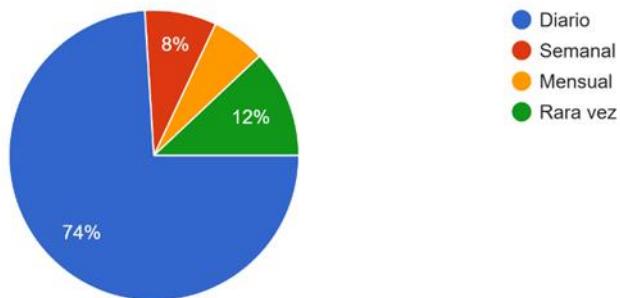
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

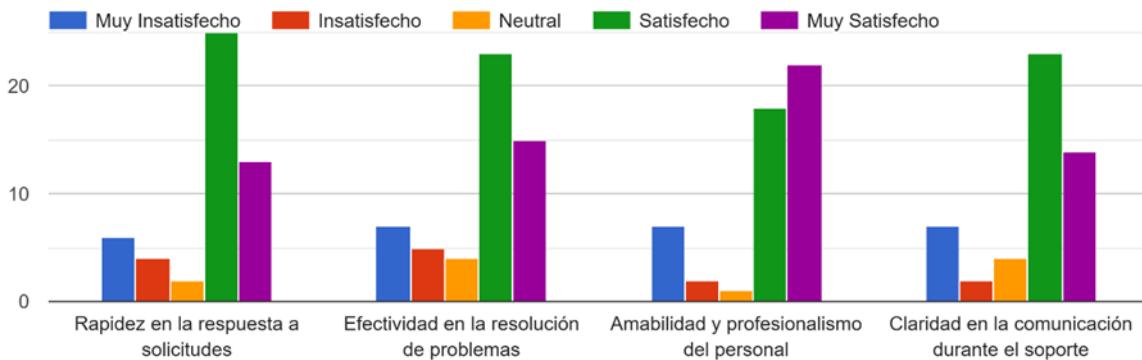
Página 26 de 59

📅💻 Frecuencia de uso de los servicios tecnológicos

50 respuestas



🔧📞 Por favor, califique los siguientes aspectos del soporte técnico recibido





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 27 de 59

5. MANTENIMIENTO PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES

El Objetivo es Informar a la comunidad Ibaguereña sobre las actuaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A ESP OFICIAL y brindar transparencia de los procesos contractuales que se llevan a cabo dentro de la misma

Toda la información publicada debe ser completa, clara, precisa y enviada por el jefe del área responsable de la información para la publicación respectiva. El Grupo Tecnológico y de Sistemas es el encargado de actualizar la página web pero no es el responsable de la información que se publica, una vez se allegue la información al Grupo de Sistemas será cargada en la Página Web.

- Actualización de Pagina Web y certificación de la publicación

Los usuarios que deben modificar o publicar información en la página web se les asignarán una clave de acceso restringiendo sus posibilidades de actualización de



IBAL

SA ESP OFICIAL



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 28 de 59

acuerdo a su perfil o área de trabajo, se asignó clave de acceso a las áreas: Secretaría general quien se encargará de publicar todo lo relacionado con procesos contractuales. La oficina de Comunicaciones se encarga de publicar y actualizar las secciones de noticias, galería, eventos de la página web y Espacio para niños. La Oficina de Control Interno se encarga de actualizar las secciones de Informes de Control Interno, Planes de Mejoramiento La oficina Coordinadora del SIG se encarga de actualizar la sección del Sistema Integrado de Gestión. La Oficina Sección Atención al Cliente y Peticiones, Quejas y Recursos se encarga de actualizar la sección de Notificaciones Atención al Cliente y PQR. La Oficina de Sistemas quien se encarga de actualizar las demás secciones de la página web.

Cada semestre se debe publicar en la página web el registro de publicaciones, en el menú atención y servicio al cliente, link registro de publicaciones.

Registro de Publicaciones

Principal / Atención y servicio a la ciudadanía /

Por acueductoIBAL / Publicada el sábado, mayo 28, 2022 2:49 pm / Actualizada el miércoles, julio 2, 2025 9:54 am

Esta Publicación contiene adjunto el listado de documentos publicados actualmente en el sitio web del obligado relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de omáticamente disponibles para su consulta y/o descarga.

BUSCAR

Buscar ...

ÚLTIMAS

Alcaldía e IBÁ mejora del se Séptima Etap IBAL garantiz fuentes alterr captación del 6:57 am IBAL reporta agua pese a l vial viernes, jun

- [Registro de publicaciones a 30 de junio de 2025](#)
- [Registro de publicaciones a 30 de junio de 2024](#)
- [Registro de publicaciones a 31 de diciembre de 2023](#)
- [Registro de Publicaciones a 30 de junio de 2023](#)
- [Registro de publicaciones a 31 de diciembre de 2022](#)
- [Registro de publicaciones a 30 de junio de 2022](#)
- [Registro de Publicaciones a 31 de diciembre de 2021](#)
- [Registro de Publicaciones a 30 de junio de 2021](#)
- [Registro de Publicaciones a 31 de diciembre de 2020](#)
- [Registro de Publicaciones a 30 de junio de 2020](#)



IBAL

SA ESP OFICIAL

SIG

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 29 de 59

- **Tramites en línea**

Los trámites en línea disponibles en la página web www.ibal.gov.co son los siguientes:

1. LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD

- Servicio de venta de análisis físico químicos y microbiológicos

2. SERVICIO DE MICROMEDICION

- Instalación micromedidor.,
- Suministro micromedidor.
- Levantamiento micromedidor.

3. SERVICIO DE ACUEDUCTO

- Independización del servicio / cambio de acometida.
- Compresor
- Geófono externo.

4. SEVICIOS DE ALCANTARILLADO

- Limpieza de sumideros, pozos y pasacalles y red de alcantarillado.
- Visita técnica funcionario alcantarillado.
- Equipo de succión / presión (VACTOR).
- Inspección video robot.

5 . SERVICIO DE GESTIÓN AMBIENTAL

- Caracterización de Vertimientos Líquidos

6. SERVICIOS RECUPERACIÓN CARTERA

- Cancelación definitiva de matrículas.
- Suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

7. SERVICIOS DE SECRETARIA GENERAL

- Defensa judicial.
- Certificación de contratos.
- Sistema de información de proponentes (SIP).

8. SERVICIOS DE PETICION, QUEJAS Y RECURSOS.

- Petición, Quejas y/o Recursos.
- Inscripción matricula definitiva e independización.

9. SERVICIOS DE DIRECCION OPERATIVA

- Reporte de daños. Estos trámites son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co proceso encargado de iniciar el trámite del radicado a través del software de Gestión Documental.



IBAL

SA ESP OFICIAL

SIG

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 30 de 59

Una vez el usuario realiza su solicitud de trámite por la página web, se le confirma mediante email que su solicitud está siendo atendida. Si los datos se encuentran completos, en las próximas horas se enviará el número de radicado de su petición.

The screenshot shows the official website of IBAL (Sistemas Integrados de Gestión) with a blue header. On the left, there's a circular logo with a stylized landscape and the text 'IBAL SA ESP OFICIAL EMPRESA IBAGUERÉENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO'. To the right of the logo, the text 'IBAL Contigo' is displayed in yellow and blue. Further to the right, the text 'SEGUIMIENTO DE TRÁMITES' is prominently shown in large white letters. Below the header, a teal bar contains the text 'DILIGENCIE EL SIGUIENTE FORMULARIO PARA CONSULTAR SU RADICADO'. Below this bar is a search input field labeled 'BUSCAR POR' with a dropdown arrow. At the bottom of the form area are two buttons: 'Consultar' and 'Regresar Pagina Web'. A note at the bottom of the page reads: 'Nota: si tiene dudas sobre el resultado de la consulta, por favor escribir al correo ventanilla.unica@ibal.gov.co'.

https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/06/consulta_tramites-1.png

El personal de ventanilla Única imprime la solicitud se asigna número de radicado, se escanea y se envía por email al usuario, con el fin de que posteriormente pueda hacer seguimiento.

Otros Servicios

- Notificaciones Cartera
 - Notificaciones atención al cliente y PQR
 - Notificaciones por Aviso proceso Cobro Coactivo
 - Denuncia contra presuntos actos de corrupción
 - Chat en línea
-
- Descargue su Factura Para prestar un mejor servicio el IBAL le brinda al usuario la opción de consultar su factura a través de la página web www.ibal.gov.co link <https://ibal.web.solin.com.co/websolin/MisFacturas/ConsultaTar> donde el usuario podrá consultar y descargar su factura.



IBAL

SA ESP OFICIAL

SIG

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 31 de 59

Todos los trámites y servicios nombrados anteriormente son verificados y respaldados semanalmente por el Grupo de Sistemas.

El único trámite que no entra por ventanilla son los daños reportados por el usuario estos se radican en el Call Center. En el segundo semestre de 2024 entraron 1878 (P.Q.R.S) recibidos a través de la página Web de la Empresa www.ibal.gov.co menú atención y servicio a la ciudadanía, link tramites y servicios y en el primer semestre de 2025 entraron 2154 entre trámites por pagina Web. Estos trámites son direccionados al correo institucional ventanilla única @ibal.gov.co

- **Página Web con lineamiento de gobierno digital y lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.**

La página web de la empresa www.ibal.gov.co fue diseñada incluyendo todas las exigencias impuestas por el Ministerio de las TIC en la estrategia de Gobierno en Línea, así como cada uno de los componentes descritos en el Manual de Gobierno Digital, y lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" y la Resolución 1519 de 2020 Anexo 1 Directrices de accesibilidad web, Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación de información, Anexo 3 Condiciones técnicas y de seguridad digital, Anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos y el Decreto 1081 de 2015 de la Función Pública. La procuraduría realiza medición anual a través del aplicativo ITA el cual está programado para los meses de Julio a Agosto.

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 32 de 59

Pregunta a Copilot						
Categoría	Actividades de gestión	Estrategia	Política MIPG	Dependencia Responsable	Periodicidad	Evidencia
Gestión de Servicios TIC	Diseño, definición o actualización de los planes y servicios TIC	Plan estratégico de Tecnologías de la Información PETI IBAL SA ESP OFICIAL	Política de gobierno digital y seguridad digital	Gestión Tecnológica	Anual	https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/PETI-2023.pdf
		Plan de seguridad y privacidad de la información		Gestión Tecnológica	Anual	https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/PLAN-DE-SEGURIDAD-Y-PRIVACIDAD-DE-LA-INFORMACION.pdf
		Plan anual de adquisiciones proceso Gestión Tecnológica		Almacén Compras	Anual	http://intranet.ibal.gov.co:7670/opeibal/comunicados/20230525104334.PDF
		Plan de acción Gestión Tecnológica		Gestión Tecnológica	Anual	http://intranet.ibal.gov.co:7670/opeibal/comunicados/20230525104334.PDF
		Plan de mantenimiento de la Infraestructura TI		Gestión Tecnológica	Semestral	http://intranet.ibal.gov.co:7670/opeibal/comunicados/20230508094655.PDF
	Aplicación de la gestión de los proyectos, la prestación y operación de los servicios TI	Marco de referencia arquitectura empresarial		Gestión Tecnológica	Anual	http://intranet.ibal.gov.co:7670/opeibal/comunicados/20230526103640.PDF
		Seguimiento, control y mejoramiento de los servicios		Gestión Tecnológica	Anual	Indicador beneficio del servicio-objetivo Determinar el porcentaje de servicios (pertenecientes al catálogo de servicios de TI), considerados como beneficiosos para los usuarios de TI.
		Medición de la calidad de la prestación de los servicios de TI		Gestión Tecnológica	Anual	Encuesta de satisfacción del cliente interno GT-R-004 – El informe reposa en el área de sistemas bajo la custodia del Profesional Especializado de Gestión Tecnológica
		Informe de la encuesta de calidad del servicio				

 <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EMPRESA IBAL SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-O-002
		FECHA VIGENCIA: 2023-09-05
		VERSIÓN: 00

Página 10 de 24

Política de Gobierno digital	Analisis periódico de los procesos y resultados de la gestión en materia de gobierno digital	Herramienta de Autodiagnóstico	Gestión Tecnológica	Trimestral	Autodiagnóstico político de gobierno digital-MINTIC-seguimiento realizado por la Dirección de Planeación
	Captura, monitoreo y evaluación de los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior	Formulario Único de reporte de avances de la gestión - FURAO			Gestión Tecnológica
	Servicios ciudadanos digitales	Formulario Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA - Procuraduría General de la Nación			Anual

Cumplimiento a la Política de Gobierno Digital

10. ADMINISTRACION BASES DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Esta política abarca la gestión de riesgos de seguridad digital relacionados con los activos de información (hardware, software, bases de datos), redes y comunicaciones, y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) que respaldan las actividades de los diferentes procesos de la Empresa

El grupo de Gestión Tecnológica y de Sistemas del IBAL, debe promover y supervisar el comportamiento seguro de los usuarios, reconociendo que estos constituyen el factor más importante —y a la vez el más vulnerable— dentro de la seguridad de la información institucional, ya que la mayoría de incidentes y



IBAL

SA ESP OFICIAL



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 34 de 59

brechas tienen su origen en errores humanos o en la falta de conciencia sobre las amenazas. Es por ello que desde el área de Sistemas del IBAL, se supervisa el comportamiento de los usuarios y se promueve que los usuarios finales comprendan, asuman y practiquen sus responsabilidades en la protección de la información institucional. Y para cumplir con este fin el grupo de sistemas realiza las siguientes actividades.

- Actualizar y Divulgar la política de seguridad de la información y el uso aceptable de recursos tecnológicos.
- Gestionar la firma y aceptación de la información de la política y uso responsable por cada usuario, dejando registro digital o físico.
- Planificar e implementar anualmente jornadas de capacitación sobre buenas prácticas de seguridad, protección de datos, uso adecuado de contraseñas y prevención de fraudes. Siguiendo las directrices diseñadas en el plan de capacitación y sensibilización establecido dentro del grupo de sistemas del IBAL.
- Coordinar campañas de sensibilización (boletines, afiches, videos, simulacros de phishing) y registra la participación, Publicar materiales en la intranet o portal institucional.
- Definir directrices de creación y renovación de contraseñas (complejidad, periodicidad de cambio, bloqueo por intentos fallidos).
- Y socializar a los usuarios mediante los mecanismos que se tienen dentro de la empresa como spark, correo electrónico e intranet, el procedimiento para cambiar las contraseñas dentro de los aplicativos.
- Configurar sistemas para exigir el cambio periódico de contraseñas y monitorear su cumplimiento.

SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS Y RECUPERACION DE DESASTRES

El Grupo de Gestión Tecnológica y de Sistemas debe establecer y divulgar un proceso para el reporte oportuno de incidentes de seguridad de la información, atender y gestionar de forma inmediata todos los incidentes detectados o reportados, asegurando su investigación, contención, análisis de causa raíz, remediación y cierre, así como la comunicación de las acciones tomadas a las áreas afectadas; el seguimiento y documentación detallada de cada caso, incluidas las lecciones aprendidas y las medidas de mejora, debe realizarse en el formato institucional GT-R-006 AUDITORÍA DE EVENTOS DE SEGURIDAD , el cual es suficiente como registro central para asegurar la trazabilidad y el control de la gestión de incidentes dentro de la entidad.

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
VERSIÓN: 05
Página 35 de 59

AUDITORIA DE EVENTOS DE SEGURIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
				CÓDIGO: GT-R-006 FECHA VIGENCIA: 2023-09-05 VERSIÓN: 00 Página 1 de 1
Fecha	Fecha y Hora	Tipo de dispositivo o herramienta de seguridad	Descripción del evento	Acción realizada
2020	26-01-2020	PA 440	Phpunxit Remote code execution Vulnerability	Bloqueo IP 94.156.79.39 193.118.52.22; 117.253.100.180 66.22.12.122; 66.22.12.124
	03-02-2020	PA 440	"	117.208.221.236; 178.128.49.136 194.50.16.17
	12-12-2020 15:16:19	PA 440	PrimoTof, PrimeTofos Remote code execution Vulnerability	94.188.205.152; 94.188.205.151 94.188.205.153; 94.188.205.150 94.188.205.158; 94.188.205.161 66.22.12.150; 66.22.12.151 66.22.12.155; 66.22.12.156
	21-09-2020	PA 440	Phpunxit Remote code Execution Vulnerability	
	20-12-2020 23:25	PA 440	Phpunxit Remote code execution Vulnerability	92.255.57.57; 175.107.0.52 141.98.11.175
	28-12-2020 21-Dic-2020	PA 440	GPON Home Router Remote code Execution Vulnerability M4 Power DUL TV Remote command execution Vulnerability	104.236.3.45; 98.159.236.220 117.209.21.178; 45.230.66.39 175.102.3.198; 95.214.55.185 91.224.92.10
Al Aire	10 - Al Aire	PA 440	D-LINK DSL Soap Authorization Remote Command Execution Vulnerability GHDs, ban Command and config traffic	59.95.87.66; 91.224.92.18 104.236.3.45; 185.187.235.243 117.209.46.24; 165.22.135.81 117.215.53.28; 45.115.89.112 45.207.52.18; 45.23.66.23 117.253.5.73.18; 141.98.11.119 165.22.135.81; 117.209.46.24

Planificación de copias de respaldo de las bases de datos y documentos corporativos

El proceso de Gestión Tecnológica cuenta con el Instructivo para la realización de copias de respaldo GT-I-003, el cual tiene como objetivo: “*Evitar la pérdida de información por daños en los discos duros, eliminación errónea de archivos o manipulación inadecuada de información, mediante la generación de copias actualizados de la información*”.

Es importante resaltar inicialmente, que el proceso lleva a cabo eficientemente la actividad de copias de respaldo, sin embargo, aunque en dicho instructivo se puede evidenciar las actividades que lleva el proceso en el tema de copias de respaldo, se evidencia la importancia que el mismo sea actualizado con el fin de contar con información clara y concisa, para de esta manera realizar una evaluación más objetiva.

VERIFICAR Y ACTUAR

11. PLAN DE MEJORAMIENTO

- **Plan de Mejoramiento**

Se realizó seguimiento al Plan de mejoramiento de auditoría realizada por control interno en el mes de Septiembre de 2024, evidenciándose lo siguiente:

Descripción de los hallazgos y oportunidades de mejora	Acción Correctiva	Fecha de Ejecución	Observación
HALLAZGOS			
Se evidencia incumplimiento a lo establecido en el PETI, Página 48, punto 9. PLAN DE COMUNICACIÓN DE PETI: ... “El PETI como documento que indica los lineamientos para cumplir la estrategia del grupo de Gestión Tecnológica y de sistemas del IBAL, tiene estipulado un plan de comunicaciones que arranca con la divulgación a nivel gerencial, para después darlo a conocer a las diferentes áreas de la empresa. Inicialmente, se debe de dar a conocer la hoja de ruta a los grupos de interés como directivos y/o funcionarios. Para este fin se deben de utilizar canales de comunicación como el correo electrónico, spark, intranet entre otros”.	Actualizar el plan de comunicaciones del PETI para mejorar la efectividad de la comunicación, asegurando que únicamente los interesados estén adecuadamente informados sobre los objetivos, avances, y resultados del PETI.	31/01/2025	<p>Documento actualizado del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), que incluye la modificación en la sección de Plan de Comunicaciones de la difusión de este documento a la Dirección de Planeación y la Oficina de Proyectos Especiales.</p> <p>Fue actualizado el 31 de Enero de 2025</p> <p>Cerrado</p>

No se encuentra documentada en la caracterización del Proceso la información del CECOI	<p>En la vigencia 2024, mediante oficio 650-085 de 2023, se realizó el requerimiento a la Dirección Administrativa con el fin de poder subsanar la no conformidad dejada por la auditoria, se reitera solicitud mediante oficio 650-058 del 22 de mayo de 2024, lo anterior teniendo en cuenta el contrato N. 047 de 2024, suscrito con la empresa QUALITY CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN, comedidamente solicito se incluyan las funciones del CECOI dentro de las funciones del Grupo de Gestión Tecnológica y así mismo, el personal del CECOI pase a ser parte de la oficina de Gestión Tecnológica</p>	30/09/2024	<p>En junta directiva en el mes de noviembre de 2024, fue aprobado en nuevo organigrama del IBAL, donde el proceso Gestión Tecnológica pasa a la Dirección de planeación y se incluyen las actividades del CECOI dentro de Gestión Tecnológica -SIAA, se está a la espera de la modificación del Manual de funciones para proceder a realizar las actualizaciones en los documentos del SIG del proceso, incluyendo las actividades del CECOI</p> <p>Se evidencio el oficio No. 650-012 del 30 de Enero de 2025 enviado a la gerente con copia al director de Planeación y Proyectos.</p> <p>Abierto</p>
No se evidencia un análisis del resultado de la encuesta de satisfacción del cliente interno.	<p>Se realizará para el 2025 un análisis detallado de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente interno, la cual se aplicará en el mes febrero del presente año, identificando las principales tendencias, áreas de mejora y fortalezas percibidas por los usuarios. La elaboración, si es necesario, de un plan de acción para abordar las oportunidades de mejora identificadas. Los hallazgos serán documentados, asegurando la implementación de medidas correctivas necesarias.</p>	28/02/2025	<p>Se evidencia el resultado de la encuesta satisfacción del cliente interno, incluyendo gráficas, estadísticas y conclusiones clave.</p> <p>Cerrado</p>

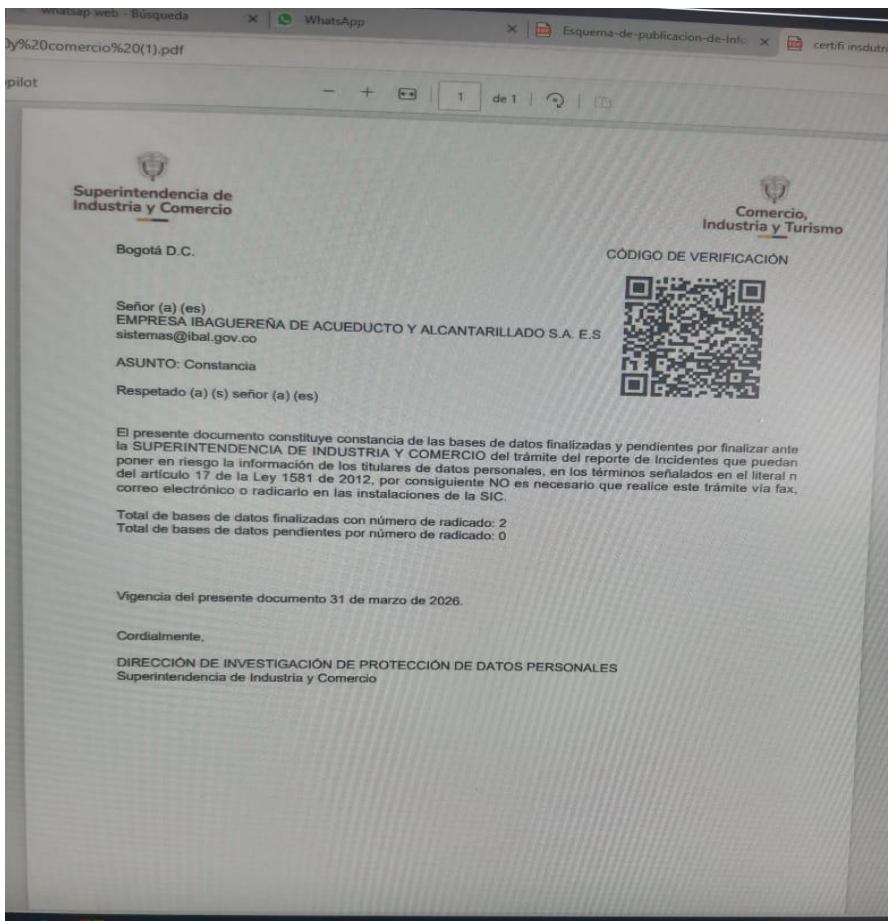
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
establecer acciones a que haya lugar, con el fin de subir los puntajes que se encuentran en cero (0) como Innovación Pública Digital, Servicios Ciudadanos Digitales, Servicios y Procesos Inteligentes, Proyectos de Transformación Digital y Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes, adicional, Cultura y Apropiación con puntaje de 33,8, Decisiones basadas en datos con 45,7, para que los mismos se vean reflejados en los Resultado Índice De Desempeño Institucional de la próxima vigencia	Se revisará el formulario único de reporte y avance de gestión FURAD, en cuanto a los compromisos de la Política de gobierno digital y seguridad digital , correspondiente a las categorías i12 Innovación publica Digital, i15 Servicios Ciudadanos inteligentes , i17 Servicios y procesos inteligentes , i20 Proyectos de transformación digital y i21 Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes, se establecerá un Plan de acción para cada vigencia, priorizando las actividades a desarrollar en la vigencia, con el fin de evidenciar avances en el cumplimiento de los compromisos.	30/06/2025	Se evidencio que el día 10 de abril de 2025 se diligencio el aplicativo furag política gobierno digital y política seguridad digital vigencia 2024, se adjuntaron los respectivos soportes como evidencia del cumplimiento de las actividades, Se está a la espera de la medición por parte de la función pública de la medición del año 2024. Abierto
Realizar el ajuste de la encuesta digital con la utilización del formato aprobado por el SIG - GT-R-004 Encuesta Satisfacción del Cliente Interno.	En el mes de febrero de 2025, se aplica la encuesta de satisfacción al cliente proceso gestión tecnológica vigencia 2024, se procederá a dejar en el formulario de Google donde se diseña la encuentra para ser difundida, el encabezado del formato GT-R-004, donde se evidencia el nombre, código, versión y vigencia del mismo.	28/02/2025	Se aplico la encuesta Satisfacción al cliente interno, se generó la Vs 06, fecha de vigencia 2025-02-21, en el formulario de Google se dejó el encabezado del formato. Se cierra dicha oportunidad de mejora
Se evidencia que en la Certificación suscrita por la dirección de investigación de protección de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio se	Se ingreso a la plataforma de la superintendencia de industria y comercio, se procede actualizar las bases de datos registradas por el IBAL , evidenciando 2 bases de datos que están inscritas a la fecha, se	31/01/2025	Se evidencia el Certificado expedido por la superintendencia de industria y comercio, suscrita por la Dirección de Investigación de protección de datos personales La empresa cumple con las

establece un total de 1 bases de datos pendientes por número de radicado.	anexa certificado		obligaciones que dicta la Ley y tiene buenas prácticas en el manejo de datos. Se cierra
se evidencio que el formato GT-I-004 instructivo para reporte de requerimiento de software se le realizó la actualización, pero el mismo se encuentra pendiente de revisión por parte del líder del proceso, para subirlo a la intranet.	Se procederá a actualizar el instructivo para el reporte de requerimientos de software, asegurando que refleje los procesos, herramientas y roles vigentes, con pasos claros y tiempos de respuesta definidos. Para prevenir futuras desactualizaciones, se implementará una revisión periódica del instructivo. Además, como acción de mejora, se fortalecerá la difusión mediante canales oficiales.	30/06/2025	Se evidencio la Vs. 03 del instructivo para reporte de requerimientos de software, fecha de vigencia 2025-02-12, se actualizo en la intranet Se cierra
seguir solicitando al área correspondiente el mantenimiento de la UPS para garantizar la estabilidad de los equipos.	Mediante oficio 650-001 del 2 de enero de 2025, dirigido a la oficina de servicios generales, se reitera la necesidad urgente de garantizar un suministro eléctrico constante y adecuado para el cuarto de servidores y las oficinas de la Pola en general, ya que se han identificado varias deficiencias en la infraestructura eléctrica que requieren atención inmediata.	30/12/2024	Se evidenciaron los oficios 650-098 23/10/2024, 650-109 del 06/11/2024, 650-121 del 03/12/2024, 650-001 del 02/01/2025. Se evidencio el estudio de necesidad el cual se radico en contratación@ibal.gov.co el dia 19 de junio de 2025, estudio de necesidad cuyo objeto SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE UPS DE 20 KVA EN EL CUARTO DE SERVIDORES UBICADO EN LA SEDE LA POLA DEL IBAL SA ESP OFICIAL, Esta en espera para la cotización

<p>se evidencio que algunos tickets se encuentran sin firma por lo tanto se deben hacer firmar para verificar que lo solicitado por los usuarios haya sido solucionado.</p>	<p>De acuerdo a la directriz del Líder del proceso, los tickets que se encuentran en estado resuelto, una vez se le allá notificado al usuario por parte de SOLIN la solución, por correo institucional, el área de sistemas enviara un aviso de cierre del ticket al funcionario, avisando que después de 5 días hábiles debe retroalimentar el ticket, si es de satisfacción o No la solución, de lo contrario de cerrar automáticamente al no obtener una respuesta por parte del funcionario</p>	<p>31/01/2025</p>	<p>evidencia del correo por parte del contratista SOLIN, donde se envía la solución del ticket Evidencia del correo del área de sistema. cerrado</p>
<p>Se evidencia en uso el Manual de especificación técnica API RES de servicio de recaudo, sin estar aprobado por el SIG</p>	<p>Se pasará para aprobación del SIG el Manual de especificación técnica API RES de servicio de recaudo documentos, se diligenciará el formato SG-R-038 solicitud de elaboración, actualización o eliminación de documentos, donde se solicitará al SIG la creación del documento dentro del Proceso Gestión Tecnológica</p>	<p>31/01/2025</p>	<p>Se evidencio la aprobación por el SIG del Manual de especificaciones técnica API REST DE SERVICIOS DE RECAUDOS, Código GT-M-001, Vigencia 2025-01-22, el documento se encuentra cargado en la Intranet cerrado</p>
<p>Realizar la actualización del Instructivo para la realización de copias de respaldo GT-I-003.</p>	<p>Actualizar el instructivo de copias de respaldo GT-I-003 para garantizar que los procedimientos reflejen las prácticas actuales y asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información respaldada. Se implementará una acción correctiva que incluye la revisión y actualización inmediata del</p>	<p>30/06/2025</p>	<p>Se evidencio la actualización del INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO, GT-I-003, FECHA VIGENCIA: 2025-04-11, Vs 09 cerrado</p>

instructivo, incorporando las nuevas herramientas TI utilizados. Como acción preventiva, se establecerá la revisión periódica anual de los instructivos de TI. Además, se designará a un responsable de la documentación, asegurando y promoviendo una cultura de mejora continua dentro del equipo de TI.

--	--	--



 IBAL SIG <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 42 de 59
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

12. MEDICION Y ANALISIS DE INDICADORES

El Proceso cuenta con los siguientes indicadores:

- Eficacia en la atención de solicitudes informáticas. (Hardware, software, ofimática) **MENSUAL**
- Indicador de beneficio del servicio (**Anual**)
- **Indicador Dificultades por capacidad en Proyectos de TI (Anual)**
- Indicador Ejecución PETI. (**Anual**)
- Indicador Entrenamiento relacionado con regulación y políticas de TI (**Anual**)
- Indicador inversiones sustentadas (**anual**)
- Indicador de incidentes (**semestral**)

- Eficacia en la atención de solicitudes informáticas. (Hardware, software, ofimática)

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
VERSIÓN: 05
Página 43 de 59

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO				CÓDIGO: SG-R-001 FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				VERSIÓN: 05 Página 1 de 1
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Proceso:	Gestión Tecnológica		Tipo de Indicador	EFICACIA
Nombre del indicador	Eficacia en la atención de solicitudes informáticas. (Hardware, software, ofimática)		Tablero de Control	SI
Objetivo del indicador	Verificar la oportuna respuesta a solicitudes de Mantenimiento de hardware y software	Pertinencia	Permite evaluar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas	
Unidad de medida	%	Definición de variables de la Fórmula	Solicitudes tanto recibidas como resueltas oportunamente de acuerdo a los tiempos establecidos y los tiempos de ejecución	
Fórmula para su Cálculo	Número de solicitudes resueltas oportunamente /total de solicitudes recibidas x 100	Aspectos metodológicos	Cada solicitud de soporte es recibida y registrada en el formato GT-R-001, en el cual se describe luego la solución dada y los tiempos empleados y los estimados	
Fuente de los datos	Registro GT-R-001 Soporte en Hardware y/o Software	Periodicidad / Fechas de medición	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas	Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas	
Línea de base	90%	Meta	Rangos de evaluación	BUENO > o = 90% REGULAR 89% - 70% MALO < o = 69%

SEGUIMIENTO AL INDICADOR					
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	
Enero	90%	98%	109%	En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Enero de 2025, arroja un porcentaje de medición del indicador del 98%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL, quedando pendiente por resolver requerimientos en software 2 en estado Abierto , que fueron remitidos oportunamente al contratista del software SOLIN, pero que a la fecha no se ha dado solución”,	



IBAL

SA ESP OFICIAL



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 44 de 59

Febrero	90%	99%	110%	<p>En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Febrero de 2025, arrojo un porcentaje de medición del indicador del 99%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL, quedando pendiente por resolver requerimientos en software 1 en estado Devuelto, que fueron remitidos oportunamente al contratista del software SOLIN, pero que a la fecha no se ha dado solución”,</p>
Marzo	90%	88%	98%	<p>En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Marzo de 2025, arrojo un porcentaje de medición del indicador del 88%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL, quedando pendiente por resolver requerimientos en software 13 en estado Abierto , que fueron remitidos oportunamente al contratista del software SOLIN, pero que a la fecha no se ha dado solución”,</p>
Abril	90%	96%	107%	<p>En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Abril de 2025, arrojo un porcentaje de medición del indicador del 96%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL, quedando pendiente por resolver requerimientos en software 2 en estado Abierto , que fueron remitidos oportunamente al contratista del software SOLIN, pero que a la fecha no se ha dado solución”,</p>
Mayo	90%	98%	109%	<p>En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Mayo de 2025, arrojo un porcentaje de medición del indicador del 98%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL, quedando pendiente por resolver requerimientos en software 1 en estado Abierto , que fueron remitidos oportunamente al contratista del software SOLIN, pero que a la fecha no se ha dado solución”,</p>

➤ INDICADOR BENEFICIO DEL SERVICIO

IBAL SIG		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO			CÓDIGO: SG-R-001				
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17					
				VERSIÓN: 05					
Página 1 de 1									
DEFINICIÓN DEL INDICADOR									
Proceso:	Gestión Tecnológica		Tipo de Indicador	EFICACIA					
Nombre del indicador	Indicador de beneficio del servicio		Tablero de Control	SI					
Objetivo del indicador	Determinar el porcentaje de servicios (pertenecientes al catálogo de servicios de TI), considerados como beneficiosos para los usuarios de TI.		Pertinencia	Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Organización.					
Unidad de medida	%		Definición de variables de la Fórmula	#Serv =Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI. #Aprob= Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI, cuyo usuario final lo califica como "beneficioso y que aporta lo esperado".					
Fórmula para su Cálculo	Indicador de beneficio del servicio = #Aprob / #Serv * 100.		Aspectos metodológicos	#Serv =Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI. #Aprob= Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI, cuyo usuario final lo califica como "beneficioso y que aporta lo esperado".					
Fuente de los datos	CATALOGO DE SERVICIOS TI		Periodicidad / Fechas de medición	Anual					
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas		Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas					
Línea de base	80%	Meta	80%	Rangos de evaluación	BUENO > o = 80% REGULAR 79% - 60% MALO < o = 59%				

SEGUIMIENTO AL INDICADOR					
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	
Enero 2025	80%	83%	103.75%	Se realizo encuesta de satisfacción del cliente referente a los servicios TI prestados por el proceso Gestión Tecnológica vigencia 2024. El resultado obtenido refleja una percepción positiva de los servicios de TI por parte de los usuarios, evidenciando que la mayoría de ellos consideran que los servicios ofrecidos cumplen con sus necesidades y aportan a la ejecución de las actividades corporativas. El resultado del 83% es un indicador positivo, pero la presencia del 17% de usuarios insatisfechos sugiere que hay factores que afectan la percepción de beneficio de los servicios de TI. Uno de los principales problemas detectados es la intermitencia en el	

				suministro de energía en el Data Center principal, lo que ha generado respuestas demoradas e interrupciones en procesos informáticos, en aplicativos como SOLIN y la Intranet. Estas afectaciones impactan directamente en la experiencia del usuario y pueden explicar la percepción negativa del servicio TI: Aplicaciones y Herramientas Corporativas.
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

➤ INDICADOR DIFICULTADES POR CAPACIDAD EN PROYECTOS TI

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO				CÓDIGO: SG-R-026	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				FECHA VIGENCIA: 2017-08-17	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				VERSIÓN: 05	
Proceso:	Gestión Tecnológica			Tipo de Indicador	EFICACIA
Nombre del Indicador	Dificultades por capacidad en proyectos de TI.			Tablero de Control	Sí
Objetivo del indicador	Medir el porcentaje de proyectos de TI con dificultades originadas por la insuficiencia de recursos.			Periferencia	Alinear la Gestión de TI con las Pláticas de la Organización
Unidad de medida	%			Definición de variables de la Fórmula	Dificultades por capacidad en proyectos de TI= cantidad de proyectos de TI con un resultado de rendimiento alto (según los problemas de gestión por la insuficiencia de recursos (humanos, logísticas, de infraestructura, etc.)) / Cantidad de proyectos de TI en ejecución
Fórmula para su Cálculo	Dificultades por capacidad en proyectos de TI= cantidad de proyectos de TI con un resultado de rendimiento alto (según los problemas de gestión por la insuficiencia de recursos (humanos, logísticas, de infraestructura, etc.)) / Cantidad de proyectos de TI en ejecución.			Apéndice metodológico	Este indicador apunta al alcance con los objetivos estratégicos del Modelo de Gestión Estratégica de TI en el Estado denominados Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Entidad, Conseguir Recursos y Optimizar su Gestión para la Implementación del PGEI.
Fuente de los datos	Plan acción proceso Gestión Tecnológica vía: Proyectos ejecutados			Periodicidad / Fechas de medición	anual
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas			Responsable del seguimiento del Indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas
Línea de base	30%	Meta	30%	Rangos de evaluación	Bueno ≤ o = 30% Regular 31% - 60% Malo ≥ o = 60%

SEGUIMIENTO AL INDICADOR					
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	
Junio 2024	30%	20%	67%	En el Plan de acción vigencia 2024, se describe un total de 11 proyectos para ejecutar durante la vigencia 2024, de los cuales a junio de 2024 Están en ejecución 5 proyectos, un (1) proyecto correspondiente al proceso de compra de servidores, requirió una Adición por \$ 89.416.800 por factores de recursos económicos.	

Diciembre 2024	30%	22%	73%	<p>En el Plan de acción vigencia 2024 , se describe un total de 11 proyectos para ejecutar durante la vigencia 2024, de los cuales a diciembre de 2024 se ejecutaron 9 proyectos, quedando 2 proyectos sin ejecutar, correspondiente a Suministro de equipos de cómputo de escritorio, el cual se publicó en el secop II mediante invitación 105-2024 , se declaró desierto mediante resolución 0146 de 2024 , así mismo la Contratación de un profesional o empresa con experiencia en la administración de seguridad informática</p>
----------------	-----	-----	-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

➤ Indicador Ejecución PETI.

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001 FECHA VIGENCIA: 2017-08-17 VERSIÓN: 05 Página 1 de 1			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Proceso:	Gestión Tecnológica	Tipo de Indicador	EFICACIA		
Nombre del indicador	Ejecución PETI.	Tablero de Control	SI		
Objetivo del indicador	Controlar el porcentaje de iniciativas planeadas, relacionadas y ejecutadas en el PETI.	Pertinencia	Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Organización.		
Unidad de medida	%	Definición de variables de la Fórmula	#IniciativasEjecutadas = Número de iniciativas ejecutadas de manera satisfactoria en el periodo y que corresponden al periodo de medición según lo planeado. #IniciativasPlaneadas = Número total de iniciativas planeadas a ejecutar en el periodo.		
Fórmula para su Cálculo	ejecución PETI = #IniciativasEjecutadas / #IniciativasPlaneadas * 100	Aspectos metodológicos	este indicador está relacionado con los objetivos estratégicos del Modelo de Gestión Estratégica de TI en el Estado [27], denominados Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Entidad, Conseguir Recursos y Optimizar su Gestión para la Implementación del PETI.		
Fuente de los datos	Proyectos incluidos dentro del PETI VS Proyectos ejecutados	Periodicidad / Fechas de medición	anual		
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas	Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas		
Línea de base	70%	Meta	70%	Rangos de evaluación	BUENO > o = 70% REGULAR 69% - 50% MALO < o = 49%

SEGUIMIENTO AL INDICADOR					
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	
Diciembre 2024	70%	75%	107%	En el plan estratégico de sistemas del IBAL SA ESP OFICIAL (PETI) para la vigencia 2024, se describe un total de 12 proyectos para ejecutar durante la vigencia, de los cuales a diciembre de 2024 se ejecutaron 9	

--	--	--	--	--

ANALISIS: este indicador se mide anualmente

- Indicador Entrenamiento relacionado con regulación y políticas de TI

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001 FECHA VIGENCIA: 2017-08-17 VERSIÓN: 05 Página 1 de 1									
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN											
DEFINICIÓN DEL INDICADOR											
Proceso:	Gestión Tecnológica	Tipo de Indicador	EFICACIA								
Nombre del indicador	Entrenamiento relacionado con regulación y políticas de TI	Tablero de Control	SI								
Objetivo del indicador	Controlar la existencia de acciones de entrenamiento relacionadas con regulación y políticas de TI, mediante el cálculo del porcentaje de dedicación a Anual 5 Gobierno TI Indicadores dichas actividades	Pertinencia	Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Organización.								
Unidad de medida	%	Definición de variables de la Fórmula	(*) Funcionarios existentes en un periodo dado, entendéndose como funcionario aquél que pertenezca a la organización durante por lo menos un periodo igual o mayor al 50% del tiempo o jornadas laborales. Horas de entrenamiento por funcionario referente al cumplimiento de regulación externa o políticas de TI								
Fórmula para su Cálculo	#Func =Número de horas laborales anuales correspondientes a los funcionarios evaluados. #diasC= Número total de horas de entrenamiento brindado * cantidad de funcionarios entrenados. Indicador de entrenamiento relacionado con regulación y políticas de TI = #diasC / #Func *100.	Aspectos metodológicos	: este indicador está relacionado con los objetivos estratégicos del Modelo de Gestión Estratégica de TI en el Estado [27] denominados Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Entidad, Formar Equipos de Trabajo Preparados para Gestionar la Estrategia de TI Eficientemente.								
Fuente de los datos	CRONOGRAMA EJECUCIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y BUENAS PRÁCTICAS Vs REGISTROS DE ASISTENCIAS	Periodicidad / Fechas de medición	anual								
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas	Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas								
Línea de base	80%	Meta	<table border="1"> <tr> <td>Rangos de evaluación</td> <td>BUENO</td> <td>REGULAR</td> <td>MALO</td> </tr> <tr> <td>> o = 80%</td> <td>79% - 60%</td> <td>< o = 59%</td> <td></td> </tr> </table>	Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO	> o = 80%	79% - 60%	< o = 59%	
Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO								
> o = 80%	79% - 60%	< o = 59%									

SEGUIMIENTO AL INDICADOR				
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
Diciembre 2024	80%	83%	104%	Durante la vigencia 2024, el proceso gestión tecnológica realizó capacitación y sensibilización a los funcionarios administrativos de la empresa en temas como Riesgos y recomendaciones de Ciberseguridad. Manejo de equipos, Antivirus y buenas prácticas. Esquema de publicación,

Intranet, Página web, Política de seguridad de la información, uso del correo institucional, entre otros temas relacionados con TI

➤ Indicador inversiones sustentadas

 <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 1

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Proceso:	Gestión Tecnológica	Tipo de Indicador	EFICACIA
Nombre del indicador	Inversiones sustentadas.	Tablero de Control	SI

Objetivo del indicador	Controlar el porcentaje de inversiones de TI que son efectuadas con estudios de Anual 3 Gobierno TI Indicadores evaluación de inversión	Pertinencia	Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Organización.						
Unidad de medida	%	Definición de variables de la Fórmula	#Inv =Número de inversiones efectuadas en el periodo. #Casos_Ngcio= Número de casos de negocio identificados con la respectiva evaluación de inversión						
Fórmula para su Cálculo	Indicador de inversiones sustentadas= #Inv =Número de inversiones efectuadas en el periodo / #Casos_Ngcio *100	Aspectos metodológicos	indicador está relacionado con los objetivos estratégicos del Modelo de Gestión Estratégica de TI en el Estado[27] denominados Eficiencia en la Gestión de la Entidad, Optimizar la Inversión de los Recursos de TI, Optimizar el Manejo de Recursos Tecnológicos y Generar Ahorros para Mejorar la Gestión.						
Fuente de los datos	PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES GESTIÓN TECNOLÓGICA	Periodicidad / Fechas de medición	Anual						
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas	Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas						
Línea de base	70%	Meta	<table border="1"> <tr> <th>BUENO</th> <th>REGULAR</th> <th>MALO</th> </tr> <tr> <td>> o = 70%</td> <td>69% - 30%</td> <td>< o = 29%</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	> o = 70%	69% - 30%	< o = 29%
BUENO	REGULAR	MALO							
> o = 70%	69% - 30%	< o = 29%							

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado

Junio 2024	70%	36%	51%	De acuerdo al plan anual de adquisiciones para la vigencia 2024 , se describe 11 proyectos para ejecutar durante la vigencia, en el Proceso Gestión Tecnológica, a junio de 2024 se asignó presupuesto para contratar 4 proyectos.
Diciembre 2024	70%	81%	116%	De acuerdo al plan anual de adquisiciones para la vigencia 2024, se describe 11 proyectos para ejecutar durante la vigencia, en el Proceso Gestión Tecnológica, a diciembre de 2024 se asignó presupuesto para contratar 9 proyectos, los cuales se ejecutaron satisfactoriamente.

➤ Indicador de incidentes

		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-001 FECHA VIGENCIA: 2017-08-17 VERSIÓN: 05 Página 1 de 1
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Proceso:	Gestión Tecnologica			Tipo de Indicador
Nombre del indicador	Indicador de incidentes			Tablero de Control
Objetivo del indicador	Controlar el porcentaje de incidentes significativos causados por riesgos no identificados por el proceso de evaluación de riesgos			Pertinencia
Unidad de medida	%			Definición de variables de la Fórmula
Fórmula para su Cálculo	Indicador de Incidentes = #Inc_Neg / Inc_Tot * 100.			Aspectos metodológicos
Fuente de los datos	FIREWALL			Periodicidad / Fechas de medición
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas			Responsable del seguimiento del indicador
Línea de base	10%	Meta	##	Rangos de evaluación BUENO REGULAR MALO < o = 10% 11% - 50% >o = 50%

SEGUIMIENTO AL INDICADOR				
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
Junio 2024	10%	0.0041%	0%	Se evidencia a junio de 2024, que se ha cumplido con el control de los incidentes reportados por el Firewall, los cuales se definen como significativos aquellos que se reportan por la herramienta como alertas de tipo crítico, el indicador se generó con la información reportada por logh de monitoreo de la herramienta de la siguientes forma: N. Incidentes significativos "alertas reportadas como críticas" / N. de Incidentes Totales *100 $24/293,940*100=0,0041\%$
Diciembre 2024	10%	0.5903%	6%	Se evidencia a diciembre de 2024, que se ha cumplido con el control de los incidentes reportados por el Firewall, los cuales se definen como significativos aquellos que se reportan por la herramienta como alertas de tipo crítico , el indicador se generó con la información reportada por logh de monitoreo de la herramienta de la siguientes forma : N. Incidentes significativos "alertas reportadas como críticas" / N. de Incidentes Totales *100 $15/2541*100=0,5903\%$

Análisis: este indicador se mide semestralmente se evidencia que se dio cumplimiento con el control de los incidentes durante el año 2024.

 IBAL SIG <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 52 de 59
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

13. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

- **Decreto 767 de 2022: Lineamientos generales de la Política de Gobierno digital.**

Se evidencia en los avances de la política de gobierno digital de la Empresa desde el 2018 hasta la fecha 2024, se evidencia la medición realizada por MIPG y las actividades que ha realizado la oficina de sistema.

- **Resolución 20 de 2024: se adopta el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. Oficial para el año 2024.**

Se evidencia en el Plan Anticorrupción el cual el ultimo seguimiento lo realizo la oficina de control interno el 30 de Abril de 2025

- **Resolución 13 de 2021: el software de contabilidad o de liquidación de nomina integrara sus módulos con la herramienta de la DIAN para unificar el procedimiento de generación de reportes como actualmente lo hace con la facturación.**

Se evidencia en la factura electrónica. Se adecuo el software para la generación de reportes requeridos por la DIAN, EL IBAL adquirió el certificado de certicamaras desde Enero de 2022.

14. RIESGOS DEL PROCESO

- **Perdida o fuga de información**
- **Parálisis en la continuidad del negocio**
- **Gestión y uso inapropiado del usuario y contraseña**
- **Posibles Errores en la ejecución de los procesos corporativos por el manejo del SOFTWARE ERP**
- **Posibles fallas técnicas en el funcionamiento del Software ERP**
- **mal funcionamiento de los equipos tecnológicos que conforman la infraestructura ti de la empresa**

- **1. Perdida o fuga de información**

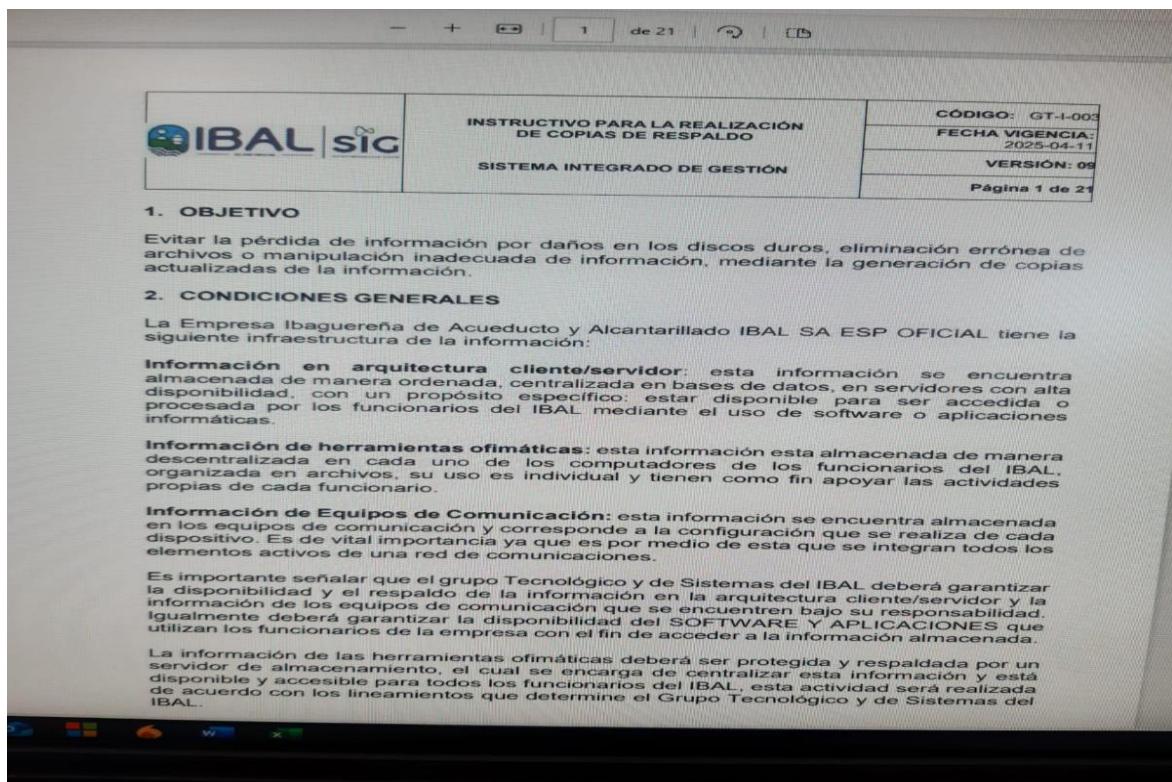
Causa: Falta de compromiso por los usuarios del sistema que dejan consciente o inconscientemente su clave de acceso activa en el sistema posibilitando que otra

 INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 53 de 59
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

persona la use. Uso inadecuado del usuario para hacer cambios en el sistema. Esto puede incluir prácticas como compartir contraseñas con otras personas, utilizar contraseñas débiles o fáciles de adivinar, almacenar contraseñas en lugares no seguros, o reutilizar contraseñas en múltiples cuentas.

Control: 1. Se realiza copias de respaldo de las bases de datos del ibal, de acuerdo a lo descrito en el Instructivo para la realización de copias de respaldo GT-I-003, se deja evidencia en el registro GT-R-003.

Evidencia: se evidencia un proceso de copia de seguridad para servidor de aplicaciones



2. Se realiza monitoreo al firewall.

Evidencia: se deja evidencia en el registro de auditoría de eventos de seguridad Registro GT-R-006

➤ 2. Parálisis en la continuidad del negocio

Causa: 1. Cableado estructurado obsoleto. Deterioro de las redes. Operación inadecuada de los recursos por parte de usuarios y/o técnicos. Posibles fallas en las telecomunicaciones.

Control: En los términos del contrato, se fijarán cláusulas que garanticen la renovación del cableado y red de datos, Garantizar el cumplimiento de los parámetros de configuración de RED establecidos en el instructivo de administración y control red LAN e intranet

Evidencia control: se evidencia el contrato 136 del 29 de diciembre de 2023 contratista Henkel International SAS OBJETO: Mantenimiento y adecuación de infraestructura de la sede la pola, oficina de sistemas, gestión Humana, Cecoi, se encuentra en ejecución, se adecueo la cubierta, luminarias y cableados estructurado de las oficinas de SISTEMAS, Cecoi, Responsabilidad Social, Dirección de planeación, secretaria general.

Causa 2: REGISTRO AUDITORÍA DE EVENTOS DE SEGURIDAD GT--R-006

Control: Monitoreo de los equipos de comunicaciones y de los canales de datos e internet de la empresa mediante herramienta administrada por el área de sistemas, se anexa pantallazo WMPING

Evidencia control 2: Se realiza monitoreo al firewall, se deja evidencia en el registro de auditoría de eventos de seguridad Registro GT-R-006

IBAL 25 AÑOS		SIG		AUDITORIA DE EVENTOS DE SEGURIDAD	CÓDIGO: CT-B-005
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2023-09-05	VERSIÓN: 00
Página 1 de 1					
Fecha y Hora	Tipo de dispositivo o herramienta de seguridad	Descripción del evento	Acción realizada	Responsable	
26-08-2024	PA 100	Phantom Remote Code Execution Vulnerability	01.00.00.00.18 9A. 1.6 34.39 192.118.62.22.1.19.252.1.10.1.180 66.22.12.12.65.22.1.1.144 117.208.221.236, 178.128.49.136 194.50. (16.17)	✓✓✓	
03-09-2024	PA 100	OpenVMS WU RPN CBL BMT	117.208.221.236, 178.128.49.136	✓✓✓	
12-12-2020	PA 040	PrimoFS, PrimoFS 1.0.0.0 Case Code Execution Vulnerability	94.1.89.705.152.7.94.1.188.205.174 94.1.89.205.152.7.94.1.188.205.150 94.1.89.705.152.8.94.1.188.205.161 66.22.12.1.150.66.22.12.1.151 66.22.12.1.157.66.22.12.1.154	✓✓✓	
21-9-2020	PA 040	Phantom Remote Code Execution Vulnerability	92.2.255.57.151, 175.107.0.52 041.18.11.175	✓✓✓	
24-12-2024	PA 040	Phantom Remote Code Execution Vulnerability	92.2.255.57.151, 175.107.0.52	✓✓✓	
26-12-2024	PA 040	EPSPC Home Page, EPSPC Home Page Power Due To Remote Code Execution Vulnerability	104.2.36.3.45.98.236.220 117.209.2.1.178.45.220.16.34 91.224.92.18.174.21.1.1.185 91.224.92.18.174.21.1.1.185	✓✓✓	
01-Abril-2024	PA 040	Phantom Remote Command Execution Vulnerability	104.2.36.3.45.98.236.220 117.209.46.23.16.25.81.243 117.215.53.10.45.115.89.112 45.207.52.1.45.23.66.23	✓✓✓	
10-Cierre	PA 040	Phantom Remote Command Execution Vulnerability	117.203.5.33.161.9.11.119	✓✓✓	

 <p>IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 55 de 59</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Gestión y uso inapropiado del usuario y contraseña

Causa: Falta de compromiso por los usuarios del sistema que dejan consciente o inconscientemente su clave de acceso activa en el sistema posibilitando que otra persona la use. Uso inadecuado del usuario para hacer cambios en el sistema. Esto puede incluir prácticas como compartir contraseñas con otras personas, utilizar contraseñas débiles o fáciles de adivinar, almacenar contraseñas en lugares no seguros, o reutilizar contraseñas en múltiples cuentas.

Control: Oficio a los líderes de los procesos, socialización Política de seguridad y privacidad de la información, campañas de concientización a los usuarios del sistema.

Evidencia: Mediante circular 650-042 del 15 de mayo de 2025, se socializó con todo el personal la Política de seguridad y privacidad de la información: se anexa resolución 668 de 2019 por medio de la cual se adopta la política de privacidad y seguridad de la información, Video de ciberseguridad, Folleto Tips de seguridad y privacidad digital

[Cyberseguridad Adriana.mp4 - Google Drive](#)

Se envió a todos los correos institucionales De los funcionarios

4.Possibles Errores en la ejecución de los procesos corporativos por el manejo del SOFTWARE ERP

Causa: Falta de manuales actualizados de usuario del software y la descripción pormenorizada de las Operaciones del sistema de información (ERP).

Control: Formato solución ticket solin, Instructivo para reporte de requerimientos de software

Evidencia: se evidenciaron los tickets 1186/2024 formato solicitud de reporte, tipo de solicitud requerimiento, ticket 1333/2024 tipo de solicitud requerimiento estado resuelto, ticket 1414 del 2024 tipo solicitud requerimiento, estado resuelto.

5. Posibles fallas técnicas en el funcionamiento del Software ERP

Causa: Se realiza revisión al sistema de monitoreo continuo de la red para detectar y alertar sobre posibles problemas de conectividad en tiempo real, permitiendo una respuesta rápida y eficaz a las fallas.

Control: Se realiza revisión continua de los procesos que se ejecutan dentro de las bases de datos (IBALSERPUB, IBALNOMINA, IBALCOSTOS) que se utilizan para el funcionamiento del ERP Solin.

Evidencia:



6. MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS QUE CONFORMAN LA INFRAESTRUCTURA TI DE LA EMPRESA

Causa: Obsolescencia de los equipos, debido a la falta de soporte del fabricante, la falta de actualizaciones de software, la disminución del rendimiento

Control: La plataforma está ubicado en la siguiente url:
<http://intranet.ibal.gov.co:11976/>, opción Gestión de Activos TI

Evidencia: <http://intranet.ibal.gov.co:11976/>, opción Gestión de Activos TI

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Gestión y uso inapropiado del usuario y contraseña

Causa: Falta de compromiso por los usuarios del sistema que dejan consciente o inconscientemente su clave de acceso activa en el sistema posibilitando que otra persona la use. Uso inadecuado del usuario para hacer cambios en el sistema. Esto puede incluir prácticas como compartir contraseñas con otras personas, utilizar



IBAL

SA ESP OFICIAL

SIG

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 57 de 59

contraseñas débiles o fáciles de adivinar, almacenar contraseñas en lugares no seguros, o reutilizar contraseñas en múltiples cuentas.

Control: Oficio a los líderes de los procesos, socialización Política de seguridad y privacidad de la información

Evidencias: circular 650-42 mayo 08 de 2025 enviado a todo el personal de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, ASUNTO: socialización política de seguridad y privacidad de la información.

Comités:

Según lo manifestado el proceso de gestión tecnológica hace parte del comité institucional de gestión y desempeño MIPG, el cual es liderado por la Dirección de Planeación, pero no los han vuelto a convocar desde el año 2023.

Tablas de Retención Documental

Se evidenciaron las siguientes carpetas las cuales se encontraron con su debida rotulación:

- Carpeta 650-16 (oficiales-servicios generales-almacén 2024).
- Carpeta 650-16 (dirección operativa -control perdidas)
- Carpeta 650-16 (consecutivo de comunicaciones oficiales)
- Carpeta 650-34 (informes de auditoría del sistema de Gestión de calidad)
- Carpeta 650-40 (configuración e instalación licencias de software año 2023)
- Carpeta 650-16 (comunicaciones oficiales-comercial, PQR, Cartera)
- Carpeta 650-9-62 (certificación y constancias)
- Carpeta 650-31 (mantenimiento de equipos)



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
VERSIÓN: 05

650-9-62

650-16

650- 31

 IBAL <small>TA BOP OFICIAL</small>	 <small>SISTEMA INFORMATIVO DE SISTENAS</small>		
NIT. 500.089.809-6			
 IBAL <small>IBAL world</small> Distribuidor Oficial	 IBAL <small>IBAL world</small> Distribuidor Oficial	 IBAL <small>IBAL world</small> Distribuidor Oficial	 IBAL <small>IBAL world</small> Distribuidor Oficial
			
Código: <u>0500-000000000000</u>			
SECCION: <u>Almacenes Materiales</u>			
Subsección: <u>Entregas de mercancías</u>			
SERIE: <u>Notas de crédito de envíos</u>			
Subserie: <u>Notas de cancelación de envíos</u>			
Nombre del Expediente: <u>MARIA DEL MAR PACHECO</u>			
<u>SOL LA PENA</u> para <u>3 semanas</u>			
Caja No. _____			
Lega(s): _____ folios: _____			
Fecha Inicial: <u>/ /</u>		Fecha Final: <u>/ /</u>	

	IBAL	
SA EXP-OFFICIAL		
NIT. 800.089.809-6		
		
IBAL MUNICIPAL IBAL NACIONAL IBAL INTERNACIONAL IBAL MUNICIPAL IBAL NACIONAL IBAL INTERNACIONAL	IBAL MUNICIPAL IBAL NACIONAL IBAL INTERNACIONAL IBAL MUNICIPAL IBAL NACIONAL IBAL INTERNACIONAL	IBAL MUNICIPAL IBAL NACIONAL IBAL INTERNACIONAL IBAL MUNICIPAL IBAL NACIONAL IBAL INTERNACIONAL
TELÉFONO: 01 608 00 00 000 ESTADO: COLOMBIA CÓDIGO POSTAL: 11000	TELÉFONO: 01 608 00 00 000 ESTADO: COLOMBIA CÓDIGO POSTAL: 11000	TELÉFONO: 01 608 00 00 000 ESTADO: COLOMBIA CÓDIGO POSTAL: 11000

650-31

650- 34

650-40

	
NUT: 000-0000-000-0000	
	
	
	
Código: _____	
Nombre: _____	
Sellos: _____	
Serie: _____	
Subserie: _____	
Miembro del Expediente: _____	
Caja No.: _____	
Lote: _____	Talla: _____
Fecha Inicio: _____	Fecha Final: _____


NIT. 800.089.809-6

<p>Código: <u>651-111</u></p> <p>SECCIÓN: <u>RECEPCION DE EXPEDICIONES</u></p> <p>Sucursal: <u>IBAL SIG - TOLIMA</u></p> <p>SERIE: <u>EXPEDICIONES DE PAQUETES Y ENVÍOS</u></p> <p>Subserie: _____</p> <p>Nombre del Expediente: <u>REGISTRO DE EXPEDICIONES</u></p> <p>Caja No.: _____</p> <p>Lugar: _____</p> <p>Fecha Inicio: _____ Fecha Final: _____</p>

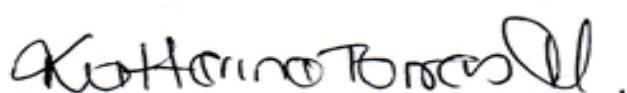
 IBAL SIG <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 59 de 59
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONCLUSIONES:

- Se da cumplimiento a la realización de las copias de respaldo
- El proceso gestión tecnológica realiza capacitación y sensibilización a los funcionarios administrativos de la empresa en temas como Riesgos y recomendaciones de Ciberseguridad. Manejo de equipos, Antivirus y buenas prácticas. Esquema de publicación, Intranet, Pagina web, Política de seguridad de la información, uso del correo institucional, entre otros temas relacionados con TI.
- Generación de Backup de las bases de datos de los sistemas de información
- Se da cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda a los técnicos de mantenimiento que cuando se realice el mantenimiento ya sea preventivo o correctivo del computador se debe hacer firmar el formato por el funcionario al cual se le realizo dicho mantenimiento ya que se evidenciaron varios sin firma.
- Se recomienda tener en cuenta las actividades con porcentaje del 0% y 50% con el fin de establecer acciones para su cumplimiento del plan de Acción del 2024.

MARLY GIL BARBOSA
Auditora Líder

KATTERINE TORRES MENDEZ
Auditora Apoyo