



MINHACIENDA



CONTADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN PROCESO GESTIÓN TIC'S

**PROCEDIMIENTO
GTI-PRC01 "SOPORTE A USUARIOS (MESA DE SERVICIO)"**

Septiembre 14 de 2016

Apreciado Ingeniero

Mauricio Velásquez Mesa, Coordinador GIT de Apoyo Informático

El Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones, los Decretos 1537 de 2001, 019, 2482 y 2641 de 2012 y 943 del 21 de mayo de 2014; así como los lineamientos establecidos en la nueva Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP, y las Resoluciones CGN 328 de 2005 y 203 de 2015, tiene como función realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar el cumplimiento y la efectividad de la gestión institucional y de los objetivos de la entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al representante legal en busca del mejoramiento continuo.

En cumplimiento al Programa General de Auditorías aprobado el 24 de febrero de 2016, por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, este GIT adelantó la Evaluación al Procedimiento GTI-PRC01 “Soporte a Usuarios (Mesa de Servicio)”, del proceso Gestión TIC’s, a fin de conocer el grado de cumplimiento de las actividades establecidas para su desarrollo y elevar las recomendaciones que sean necesarias en ejercicio del mejoramiento continuo, lo cual redundará en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Entidad.

Los procedimientos de auditoría se realizaron sobre la base de pruebas selectivas; un procedimiento de esta naturaleza, no puede identificar todas las desviaciones de control, sino solamente aquellas que estén presentes dentro de la muestra evaluada.

Una vez enviado este informe, no se convocó a mesa de trabajo en los términos establecidos por lo cual quedó en firme para la suscripción del respectivo plan de mejoramiento; por tanto es importante que se termine de diligenciar el formato “CYE04-FR-01 Plan de Mejoramiento”, el cual debe ser remitido por correo electrónico a más tardar el 23 de septiembre de 2016.

Cordialmente,

MARITZA VELANDIA CARDOZO
Coordinador GIT de Control Interno

C. C.: Dr. Pedro Bohórquez Ramírez - Contador General de la Nación

Proyectó: José Leonardo Buitrago
Revisó: Maritza Velandia Cardozo

Tabla de Contenido

Objetivos y Alcance.....	4
Evaluación de Controles.....	5
Conclusión.....	8
Informe Detallado.....	9

OBJETIVO

Evaluar el desarrollo y cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento GTI-PRC01 “Soporte a Usuarios (Mesa de Servicio)” del proceso Gestión TIC’s en la Contaduría General de la Nación; así como, la observancia de la política y la efectividad de los controles, indicadores y riesgos.

ALCANCE

El GIT de Control Interno, evaluará el cumplimiento de los lineamientos descritos en el procedimiento GTI-PRC01 “Soporte a Usuarios (Mesa de Servicio)” del proceso Gestión TIC’s para la vigencia 2015 y lo corrido de 2016, lo anterior, mediante la verificación de los registros de cada una de las actividades allí descritas, así como de la administración de los riesgos y los indicadores asociados al procedimiento.

EVALUACION DE CONTROLES

De conformidad con los resultados obtenidos, en el siguiente cuadro se presenta la metodología de evaluación con sus respectivos comentarios para la adecuada comprensión y correcta implementación del plan de mejoramiento, de acuerdo con la clasificación:

	<p>INADECUADO</p> <p>En los procedimientos y pruebas de auditoría, se evidencia que existe un bajo grado de observancia de las políticas, directrices y/o normas vigentes; los controles se están ejecutando pero son muy vulnerables y deben ser objeto de intervención o ajustes que se deben establecer y detallar a través del correspondiente plan de mejoramiento para su seguimiento.</p>
	<p>ADECUADO CON OPORTUNIDAD DE MEJORA</p> <p>En los procedimientos y pruebas de auditoría, se evidencia que existe un grado de observancia de las políticas, directrices y/o normas vigentes; los controles se están ejecutando pero presentan oportunidades de mejora que se deben establecer y detallar a través del correspondiente plan de mejoramiento para su seguimiento.</p>
	<p>SATISFACTORIO</p> <p>En los procedimientos y pruebas de auditoría, se evidencia que existe un alto grado de observancia de las políticas, directrices y/o normas vigentes; los controles se están ejecutando.</p>

1. Matriz de riesgos del proceso

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Identificación, valoración, medición, controles y seguimiento.		Debilidades en el reconocimiento de riesgos.

2. Indicadores

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Implementación, seguimiento y análisis.		

3. Política de Soporte a Usuarios

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Protocolos		
Requisitos de Registro y Apertura		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Los incidentes no contienen la documentación requerida (GTI-FOR03 Administración de incidentes o problemas) para su solución. ▶ Se incumple la política al no permitir al usuario funcional correspondiente, el registro de requerimientos clasificados como "Cambios a TI".
Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS		Casos donde la prioridad es "crítica" y el impacto es "alto" solo el 75% de éstos se soluciona oportunamente.

4. Software de Gestión de Requerimientos (CA Service Desk)

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
<i>Administración</i>		
<i>Disponibilidad</i>		El ingreso al aplicativo de gestión de requerimientos CA Service Desk, no está disponible para todos los usuarios de la entidad.
<i>Funcionalidad</i>		

5. Satisfacción de Usuarios

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Cobertura en la evaluación y calidad del servicio.		Los equipos que componen el sistema de seguridad perimetral de la red de datos de la entidad, carecen de una configuración que permita recibir la calificación del servicio de los usuarios externos, sin poner en riesgo la infraestructura tecnológica de la misma.

CONCLUSIÓN

El GIT de Control Interno concluye que el proceso de Gestión TIC's cumple con el procedimiento documentado GTI-PRC01 "Soporte a Usuarios (Mesa de Servicio)", existiendo varios aspectos susceptibles de mejora que deben ser ajustados de acuerdo con las observaciones y recomendaciones establecidos en el presente informe.

Dada la importancia que tienen los riesgos y los indicadores como mecanismos de medición y control en la gestión del procedimiento, se les debe dar un tratamiento prioritario al interior del proceso, los cuales ameritan ser revaluados y ajustados para su fortalecimiento y así cumplir con los objetivos institucionales de la CGN.

Así mismo, es importante anotar la cordialidad y disponibilidad para atender esta auditoría durante su etapa de ejecución, evidenciándose el compromiso con el Programa General de Auditorías vigencia 2016, aprobado por la alta dirección.

1. Matriz de riesgos del proceso

Una vez detectadas las falencias técnicas en la aplicación SIGI, las cuales impiden el acceso amplio y suficiente a toda la información actualizada y relacionada con los riesgos, el GIT de Control Interno se abstiene de consultar dicha fuente como referente para realizar cualquier tipo de comparación o análisis.

OBSERVACIÓN

Una vez requerido por correo electrónico, el auditado comunicó que aunque los riesgos del proceso se encuentran en actualización, el único riesgo relacionado con el procedimiento objeto de esta auditoría es: “deficiencia en la prestación de servicios”; el cual, según se consultó posteriormente en el mapa de riesgos, es evaluado como extremo y se controla mensualmente por medio de la asignación apropiada de recurso técnico y humano.

Adicionalmente, se comprobó la ausencia de un riesgo que trate directamente con la asistencia prestada por la mesa de servicios, la cual, teniendo en cuenta el impacto que puede generar sobre las 3.700 entidades externas, lo que tiene que ver con el apoyo a la generación y reporte de información, el buen nombre de la entidad y el soporte a la gestión interna, ameritaría una valoración, medición y seguimiento dedicados.

RECOMENDACIÓN

Con el objetivo de contar con herramientas que mitiguen el impacto de errores en las actividades críticas del procedimiento como son: ejecución de protocolos, registro, apertura y gestión de requerimientos, cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio y en general todas aquellas que propendan por la satisfacción de los usuarios internos y externos, se deben desarrollar estrategias que aseguren el estudio y aplicabilidad de las mejores prácticas en la identificación, valoración, medición y seguimiento de los riesgos asociados al procedimiento, teniendo en cuenta aspectos como el contexto estratégico, las clases de riesgos y la valoración de los controles.

2. Indicadores

Una vez detectadas las falencias técnicas en la aplicación SIGI, las cuales impiden el acceso amplio y suficiente a toda la información actualizada y relacionada con los indicadores, el GIT de Control Interno se abstiene de consultar dicha fuente como referente para realizar cualquier tipo de comparación o análisis.

Vía correo electrónico se solicitó información sobre el seguimiento de los indicadores asociados al procedimiento; ante lo cual el auditado informó que para realizar las actividades de medición y análisis se basa en la “Satisfacción a Usuarios - Mesa de Servicios”, la cual es calculada a través del módulo de encuestas y reportes que CA Service Desk implementó para tal fin; con base en esta información, se evaluaron los reportes mensuales de seguimiento del indicador correspondientes a la vigencia 2015 y lo corrido de 2016, donde se manifiestan los pormenores y novedades ocurridos en el mes, a continuación se mencionan los aspectos que llamaron la atención:

- En el mes de mayo de 2016 se presentó un (1) caso en donde un usuario interno calificó entre malo y regular el servicio que le prestaron, ante lo cual se observó la respectiva acta de reunión entre el afectado, el líder de la mesa de servicio y un integrante del GIT de Apoyo Informático, en donde quedó constancia del motivo por el cual no se atendió el requerimiento con prontitud y el respectivo plan de mejoramiento.
- En forma general, desde marzo de 2016, se observó la mejora en el nivel de detalle del reporte de satisfacción de usuarios, puesto que en un principio únicamente se emitían resultados consolidados, ahora es posible conocer las calificaciones individuales por requerimiento. Esto permite ejercer un control más personalizado, comprobar la satisfacción del usuario incluso por solicitud y elaborar planes de mejoramiento detallados.

Adicionalmente, se evidenció que en el Cuadro de Mando Integral publicado en la página web de la entidad, existe un indicador llamado “Satisfacción de Usuario de Mesa de Servicios”, el cual es de tipo efectividad, de periodicidad mensual, evaluado en promedio al 97.7% para los últimos quince (15) meses, soportado en todos los requerimientos que son registrados y atendidos a través de la mesa de servicio de la Contaduría General de la Nación.

El resultado es satisfactorio.

3. Política de Soporte a Usuarios

Se efectuó un análisis de cumplimiento de la Política de Soporte a Usuarios, validando que las disposiciones allí estipuladas se apliquen en el desarrollo de las actividades del procedimiento objeto de esta auditoría.

3.1 Protocolos

- En cuanto a la recepción de llamadas, se realizó una visita presencial no programada que duró aproximadamente dos (2) horas, en la cual se comprobó la aplicabilidad del protocolo de saludo, la amabilidad y respeto, el manejo del tono, volumen y velocidad al hablar. Así mismo, se comprobó la existencia del documento llamado “Matriz de Responsables”, con base en el cual los analistas registran y direccionan de forma precisa, a través del aplicativo CA Service Desk, los requerimientos que corresponde resolver a los analistas de primer y segundo nivel.
- Respecto al cierre de las solicitudes e incidentes, se observó que el aplicativo CA Service Desk envía una encuesta de satisfacción al usuario final afectado después que el asignatario reporta la solución del caso; una vez respondida el requerimiento es cerrado. Si el usuario no responde la encuesta en el término de seis (6) días, se interpreta como un servicio calificado de forma satisfactoria; pero si es evaluado de forma deficiente, el caso puede ser reabierto o se puede generar un plan de mejoramiento para no volver a incurrir en la situación que dio lugar al malestar del usuario. **El resultado es satisfactorio.**

Detalles de la solicitud: 200001

Solicitante	Usuario final afectado	Área de solicitud	Estado	Prioridad
Bello Pretel, Stella	Bello Pretel, Stella	CHP.Local.Validación.InformaciónCategoríaFUTDNP	Cerrado	3 Normal

Notificado por	Asignatario	Grupo	Elemento de configuración
Janeith, Codina Vélez	Janeith, Codina Vélez	Plaza de Servicios	

Usuario Estratégico	Tipo de Servicio	Medio de Solicitud	Urgencia	Impacto	¿Activo?
PUT DNP	No Especializado	Teléfono	5	3 Bajo	NO

Fecha/hora de apertura	Última modificación	Fecha/hora de resolución	Fecha/hora de cierre
12/08/2016 14:47:50	18/08/2016 14:49:09	12/08/2016 14:49:09	18/08/2016 14:49:09

1. Información adicional	2. Registros	3. Gestión del conocimiento	4. Relaciones
Lista de registros de actividades de la solicitud			
Expandir todo (3)			
Evento por	Activado	Tiempo invertido	Descripción
Cierre por	System_Ahd_Generated	18/08/2016 14:49:09	Cierre automático de ticket: 200001
Estudio enviado	System_Ahd_Generated	12/08/2016 14:49:09	00:00:00 Solicitud de encuesta (SatisService) enviada a Bello Pretel, Stella
Cierre automático	Janeith, Codina Vélez	12/08/2016 14:49:09	00:00:00 El cierre automático produce en: 08/18/2016 14:49:09
Solicionada	Janeith, Codina Vélez	12/08/2016 14:48:44	00:05:00 Se escala al analista PUT.
Evento producido	System_Ahd_Generated	12/08/2016 14:48:41	00:00:00 AH005441:Solicitud 200001 tiene un asignatario asignado
Abierto	Janeith, Codina Vélez	12/08/2016 14:47:50	00:00:51 Crear la solicitud a partir de la plantilla "Solicitud de Soporte"

3.2 Requisitos de Registro y Apertura

En lo que tiene que ver con el registro, se comprobó que cada tipo de requerimiento cumpliera con los requisitos para la apertura, encontrando lo siguiente:

- Las solicitudes cuentan con el diligenciamiento de los campos que presenta el formulario, el cual incluye entre otros: usuario final afectado, asignatario, descripción y prioridad.
- La mayoría de los incidentes no cuentan con el formato “GTI-FOR03 Administración de incidentes o problemas” adjunto en la plataforma CA Service Desk.

Detalles del incidente: 191454

Solicitante	Usuario final afectado	Área de incidente	Estado	Prioridad	¿Activo?
Diana Maria, Katime Moncayo	Diana Maria, Katime Moncayo	DESARROLLO.AplicacionesAmbiente.Producción	Cerrado	3 Normal	NO

Detalles

Notificado por	Asignatario	Grupo	Servicio afectado
Hugo Sair, Quiroga Forero	Andrés Enrique, Rodríguez Rodríguez	Desarrollo	
Urgencia	Impacto	Incidente grave	Elemento de configuración
5	3 Bajo	No	
Problema	Síntoma	Medio de Solicitud	Tipo de Servicio
Fecha/hora de devolución de llamada	Cambio	Causado por orden de cambio	Ticket de sistema externo

Información del resumen

Resumen

En el Chip Central en el proceso de publicación

Descripción

En el Chip Central en el proceso de publicación de las categorías, no se está teniendo en cuenta la información relacionada con la habilitación de los periodos por conceptos, por tanto nunca se reflejan estos cambios en el chip local. (creado a partir de la solicitud 191453)

Fecha/hora de apertura	Última modificación	Fecha/hora de resolución	Fecha/hora de cierre
29/03/2016 10:21:27	04/04/2016 10:28:32	29/03/2016 14:07:52	04/04/2016 10:28:32

1. Información adicional **2. Registros** **3. Gestión del conocimiento** **4. Relaciones**

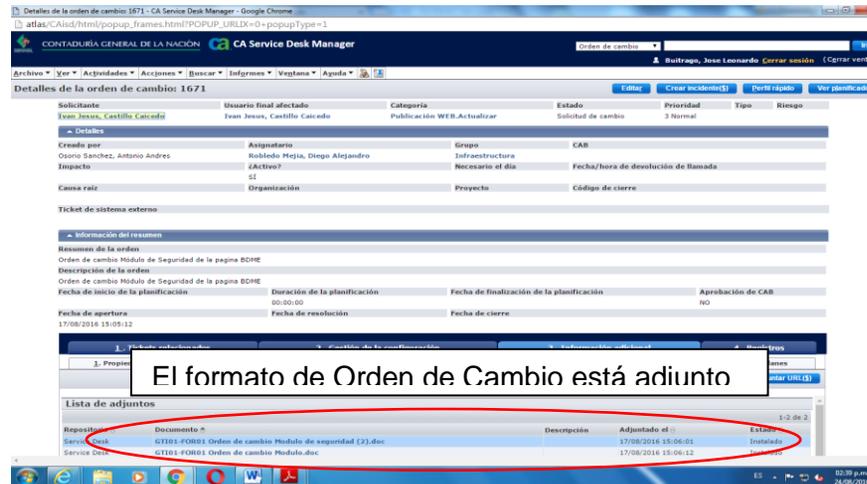
1. Propiedades 2. Archivos adjuntos 3. Tipo de servicio 4. Interrupción

Lista de adjuntos

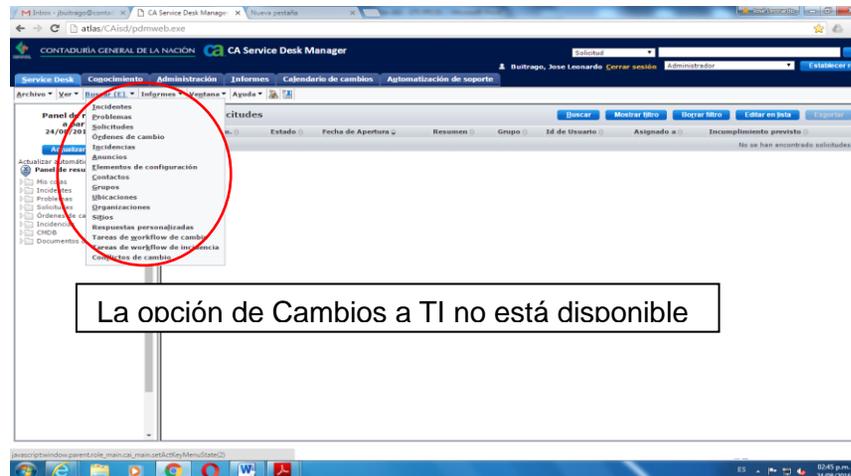
Repositorio	Documento	Descripción	Adjuntado el	Estado
				No se han encontrado adjuntos.

El formato de administración de incidentes no está adjunto

- Existen dieciocho (18) órdenes de cambio que fueron creadas durante 2015 y lo corrido de 2016 las cuales constan de los formatos que indica el protocolo.



- No existen requerimientos registrados como “Cambio a TI” en la plataforma CA Service Desk.



OBSERVACIÓN

El uso que los analistas dan al aplicativo CA Service Desk no refleja a completitud lo estipulado en la Política de Soporte a Usuarios de la entidad, específicamente en lo que tiene que ver con los protocolos de registro de requerimientos, toda vez que los incidentes no contienen la documentación requerida (GTI-FOR03 Administración de incidentes o problemas) para su solución. La falta de información puede ocasionar errores, reprocesos e inexactitudes en la atención de estos casos.

De igual manera, se incumple la política al no permitir al usuario funcional correspondiente, el registro de requerimientos clasificados como “Cambios a TI”. El no registrar un requerimiento, o registrarlo con un tipo incorrecto, o no usar el aplicativo para la implementación del mismo, puede generar errores graves puesto que la mayoría de estas acciones obedecen a cambios sustanciales en la infraestructura tecnológica.

RECOMENDACIÓN

Se deben generar mecanismos de administración funcional del aplicativo CA Service Desk que aseguren la carga completa de la información relacionada a cada caso, desde la apertura hasta el cierre del mismo, facilitando de esta manera todo el proceso de atención y solución así como posteriores análisis estadísticos y afinamiento de la base de datos del conocimiento.

Haciendo uso del actual contrato de soporte y actualización del aplicativo CA Service Desk, se deberían programar ventanas de mantenimiento en las cuales se realicen las configuraciones y parametrizaciones necesarias para alinear el procedimiento con la política y de esta forma asegurar que todos los requerimientos registrados sean clasificados y atendidos de forma correcta.

3.3 Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS

A la luz de la Política de Soporte a Usuarios, se revisaron los tiempos de solución de los requerimientos clasificados como solicitudes, incidentes y órdenes de cambio encontrando los siguientes aspectos:

- De las 27.216 solicitudes que se realizaron durante la vigencia 2015 y lo que va de 2016, 2.897 presentaron incumplimiento en el acuerdo de nivel de servicio, es decir, el 10.64%. La mayoría de éstas no menciona en sus registros los motivos por los cuales no se pudo dar solución en los tiempos estipulados.

Panel de resultados a partir de 25/08/2016 11:47:13

Actualizar automáticamente a las 11:48:

Panel de resultados

- Mis colas
- Incidentes
- Problemas
- Solicitudes
- Órdenes de cambio
- Incidencias
- CMDB
- Documentos de conocimiento

Lista de solicitudes

Ver todos Expandir todo (\$) Página 1 de 116 de 2897

Solicitud núm.	Estado	Fecha de Apertura	Resumen	Grupo	Id de Usuario	Asignado a	Incumplimiento previsto
200631	Solucionado	24/08/2016 11:17:50	analista	GIT Gestion	ENT185105000	Jaime Alberto, Gonzalez Usuga	
200617	Solucionado	24/08/2016 10:35:10	analista	GIT Gestion	ENT220168418	Ramirez Camacho, Sergio Andrés	
200587	Solucionado	24/08/2016 09:08:47	para coordinar mesa de trabajo	GIT Gestion	ENT054617000	Jaime Alberto, Torres Serma	
200586	Solucionado	24/08/2016 08:58:03	analista	GIT Gestion	ENT211415514	Juan Bautista, Jaramillo Arroyave	
200548	Solucionado	23/08/2016 13:33:36	Lucia Beltran telefono 7954481 solicita al analista ...	GIT Gestion	ENT923271505	Gongora Cardenas, Viviana Natalia	
200513	Solucionado	22/08/2016 16:00:33	Solicita desbloquear usuario de ORFEO. Ext. 170	Infraestructura	ajurado	Rodriguez Delgado, Andres David	
200503	Solucionado	22/08/2016 15:32:44	Diana solicita al analista	GIT Gestion	ENT23500000	Toro Arboleda, Ricardo Humberto	
200498	Solucionado	22/08/2016 14:40:00	Óscar solicita al analista	GIT Gestion	ENT23500000	Fabian Ramirez	
200493	Solucionado	22/08/2016 14:40:00	Óscar solicita al analista	GIT Gestion	ENT23500000	Fabian Ramirez	
200489	Solucionado	22/08/2016 14:40:00	Óscar solicita al analista	GIT Gestion	ENT23500000	Fabian Ramirez	
200443	Solucionado	22/08/2016 09:32:03	analista	GIT Gestion	ENT223311001	Rondón Diana Patricia, Valencia Rondón	
200437	Solucionado	22/08/2016 08:55:26	analista	GIT Gestion	ENT211225612	Gongora Cardenas, Viviana Natalia	
200435	Cerrado	22/08/2016 08:50:33	Martha Lucia Moreno Telefono 7457188 solicita al analista ...	GIT Gestion	ENT826715000	Sandra Maria, Osorio Toro	
200429	Solucionado	22/08/2016 08:41:58	analista	GIT Gestion	ENT826715000	Bohórquez Sanabria, Gustavo Andres	
200411	Solucionado	19/08/2016 14:59:09	entrevista contador publicacion	GIT Capacitacion y Prensa	cgranados	Alba Lucia, Gómez Cardenas	
200409	Solucionado	19/08/2016 14:48:27	analista	GIT Gestion	ENT232276109	Rios Vargas, Steven A.	
200404	Solucionado	19/08/2016 14:41:47	ANALISTA	GIT Gestion	ENT118181000	Cetina Gonzalez, Cenith Carolina	
200375	Solucionado	19/08/2016 11:32:19	Asistencia Técnica Contable	GIT Gestion	ENT128419000	Rios Vargas, Steven A.	
200371	Solucionado	19/08/2016 10:58:43	Flor Mora telefono 3209000 extension 2021 tiene problemas ...	GIT Gestion	ENT20900000	Toro Arboleda, Ricardo Humberto	
200367	Solucionado	19/08/2016 10:53:11	analista	GIT Gestion	ENT225866001	Marley, Sierra Miranda	

Reporte de solicitudes que incumplieron el ANS.

Copyright © 2012 CA. Todos los derechos reservados.

ES 11:47 a.m. 25/08/2016

En el mismo período de tiempo se presentaron 24 solicitudes con prioridad “crítica” e impacto “alto”, de las cuales 6 no cumplieron con el acuerdo de nivel de servicio, esto corresponde al 25%.

- En relación con los incidentes, se presentaron 23 durante las vigencias auditadas de los cuales 4 incumplieron con el acuerdo, eso representa el 17.39%.
- Órdenes de cambio se presentaron 18, en ninguna de ellas se reportan incumplimientos de ANS's.

OBSERVACIÓN

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS's) estipulados en la Política de Soporte a Usuarios para la atención de solicitudes e incidentes, tiene un grado de incumplimiento superior al 10%, porcentaje que afecta negativamente el nivel de satisfacción de los usuarios y aumenta la probabilidad de materialización de los riesgos inherentes al proceso involucrado; más aún, teniendo en cuenta que en aquellos casos donde la prioridad es “crítica” y el impacto es “alto” solo el 75% de éstos se soluciona oportunamente.

RECOMENDACIÓN

Se deben generar actividades de control funcional que aseguren el cumplimiento de los acuerdos de servicio definidos en la política; iniciando por la precisa ponderación de prioridades e impactos en el momento de registrar el requerimiento; implementar y atender alarmas tempranas para casos donde el incumplimiento sea inminente, y documentar con detalle los motivos por los cuales no fue posible cumplir con los tiempos comprometidos cuando se presente el caso.

Así mismo, se deben generar planes de mejoramiento y contingencia que minimicen el riesgo de incumplimiento, especialmente en aquellos requerimientos que se clasifiquen con prioridades críticas o impactos altos.

4. Software de Gestión de Requerimientos (CA Service Desk)

Una vez asignado, por parte del administrador, el usuario correspondiente en el aplicativo CA Service Desk para realizar la inspección ocular, se revisaron los módulos que componen la solución encontrando los siguientes aspectos que llamaron la atención:

4.1 Administración

La pestaña de administración del aplicativo CA Service Desk está disponible para parametrizar y editar diferentes opciones como: archivado y borrado, base de conocimiento, roles y seguridad, notificaciones y ajustes del sistema; brindando al administrador una amplia gama de alternativas en el afinamiento y la puesta a punto de la herramienta. **El resultado es satisfactorio.**

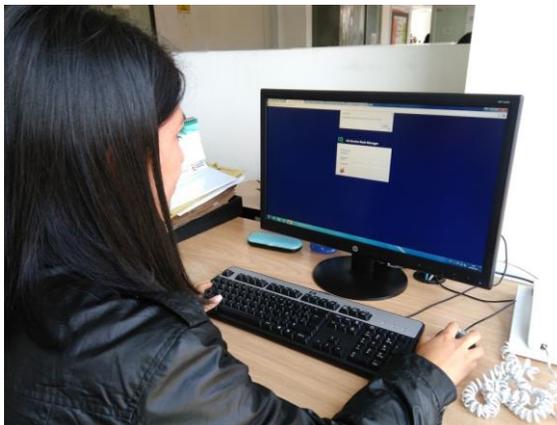
The screenshot shows the CA Service Desk Manager web interface. The left sidebar contains a navigation menu with the 'Administración' section highlighted by a red circle. A callout box with the text 'Opciones de administración' points to this section. The main area displays a 'Lista de contactos' table with columns for 'Nombre', 'Tipo de contacto', and 'ID de con'. The table lists several users, including Buitrago Arango, German, Buitrago de, Irma Teresa, Buitrago de, Irma Teresa, Buitrago de, Irma Teresa, Buitrago Medina, Pedro Mario, Buitrago Peralta, Monica Yasmith, Buitrago Rodriguez, Raul, Buitrago, donaldo, and Buitrago, Jose Leonardo.

Nombre	Tipo de contacto	ID de con
BUITRAGO ARANGO, GERMAN	Usuario	213115531
BUITRAGO ARANGO, GERMAN	Usuario	923271998
Buitrago Arango, German	Usuario	218617486
BUITRAGO ARANGO, GERMAN	Usuario	127817000
BUITRAGO DE, IRMA TERESA	Usuario	128517000
BUITRAGO DE, IRMA TERESA	Usuario	218615686
BUITRAGO DE, IRMA TERESA	Usuario	210715407
BUITRAGO DE, IRMA TERESA	Usuario	266115407
BUITRAGO MEDINA, PEDRO MARIO	Usuario	219325293
BUITRAGO PERALTA, MONICA YASMITH	Usuario	217825178
BUITRAGO RODRIGUEZ, RAUL	Usuario	923272106
Buitrago, donaldo		
Buitrago, Jose Leonardo	Analista	920300000

4.2 Disponibilidad

Se tomó el listado de usuarios internos de la entidad y a través de visitas presenciales por piso, se comprobó que el acceso de éstos al aplicativo CA Service Desk, corresponda con los perfiles asignados según las tareas que desarrollan. Los siguientes aspectos llamaron la atención:

- En el área de informática los usuarios disponen del acceso a la aplicación y cuentan con los correspondientes perfiles para el desarrollo de sus actividades.
- De igual manera, los analistas de segundo nivel que se encuentran en centralización cuentan con acceso a la herramienta para el registro de los servicios que prestan a las entidades externas.
- En el área de comunicación pública reciben los requerimientos a través del aplicativo.
- En las demás áreas como correspondencia, procesamiento y análisis de producto, estadística y análisis económico, control interno, investigación y normas, secretaría general, talento humano, planeación y jurídica no cuentan con acceso al aplicativo CA Service Desk.



OBSERVACIÓN

El ingreso al aplicativo de gestión de requerimientos CA Service Desk, no está disponible para todos los usuarios de la entidad. Se comprobó que los servidores de planta y contratistas que resuelven requerimientos, es decir, analistas de primer y segundo nivel, cuentan con el acceso para registrar y documentar la labor que desarrollan, sin embargo, aquellos que no desempeñan tales funciones no tienen forma de realizar consultas de sus propias solicitudes o de la base de datos del conocimiento.

RECOMENDACIÓN

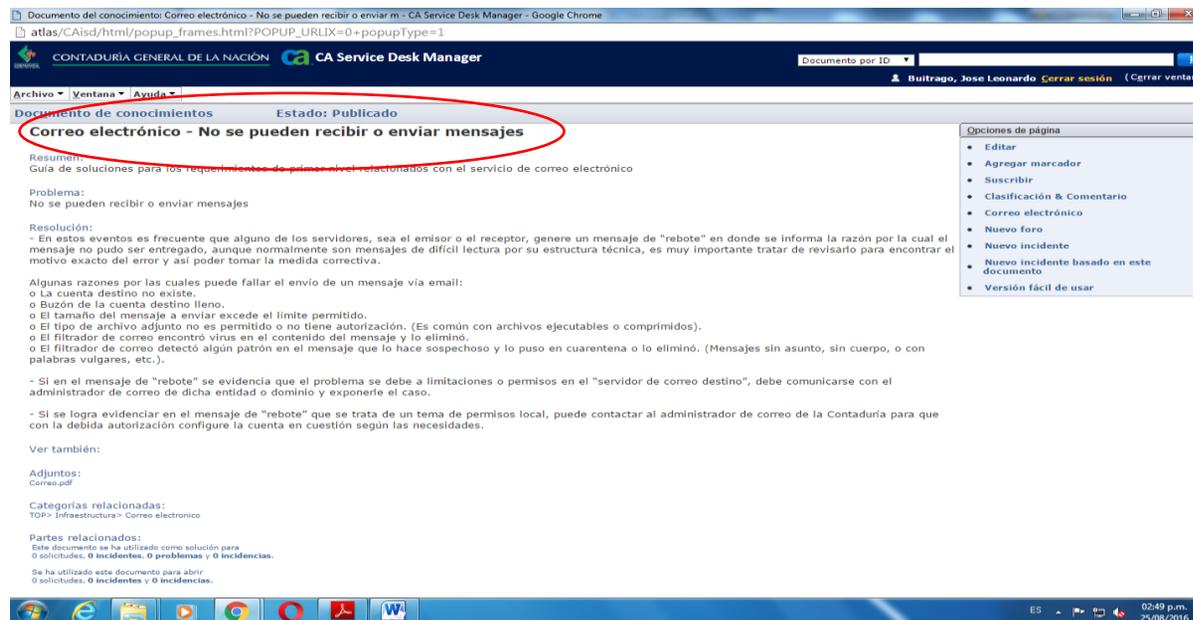
Haciendo uso del actual contrato de soporte y actualización del aplicativo CA Service Desk, se deberían programar ventanas de mantenimiento en las cuales se realicen las configuraciones y parametrizaciones necesarias para que todos los usuarios de la entidad cuenten con el acceso a la herramienta.

De igual manera, brindar al usuario la posibilidad de consultar la base de datos del conocimiento antes de elevar cualquier tipo de requerimiento, esto contribuye a la solución oportuna de su necesidad y reduce la concurrencia y volumen de llamadas, optimizando así el uso del tiempo y los recursos para aquellos casos en los que realmente sean demandados.

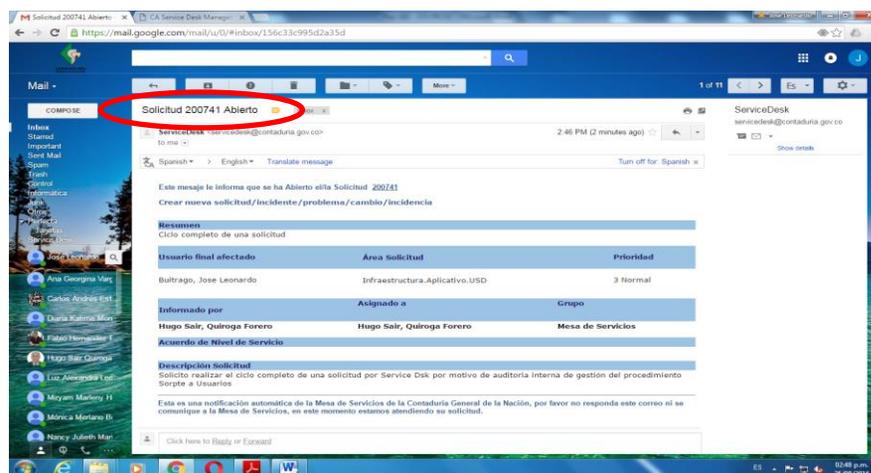
4.3 Funcionalidad

Se realizó la ejecución de un requerimiento a manera de prueba, en el cual se surtieron todas las posibles etapas como se muestra a continuación:

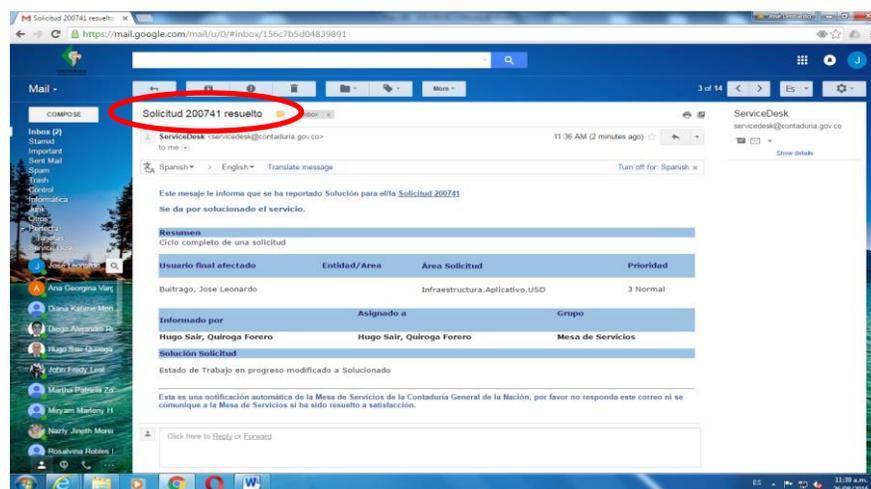
- Antes de llamar a la mesa de servicio se consultó la base de datos de conocimiento.



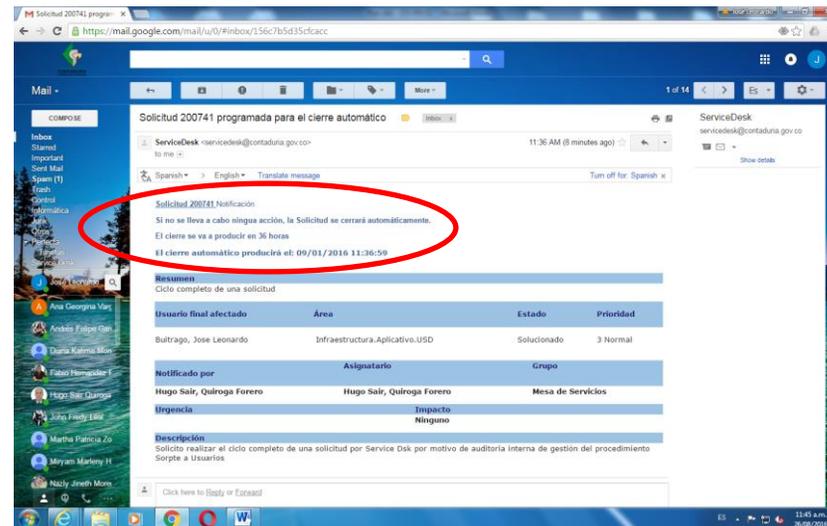
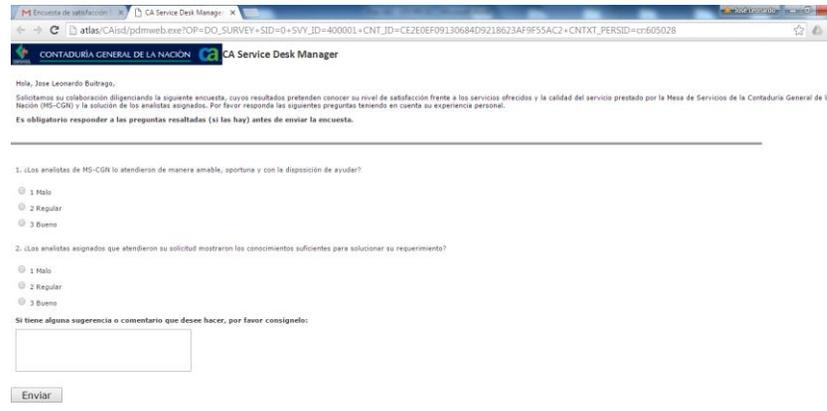
- Una vez se realizó la llamada a la mesa de servicio, se solicitó la apertura de un requerimiento el cual fue notificado de forma automática por el aplicativo CA Service Desk al correo electrónico del auditor.



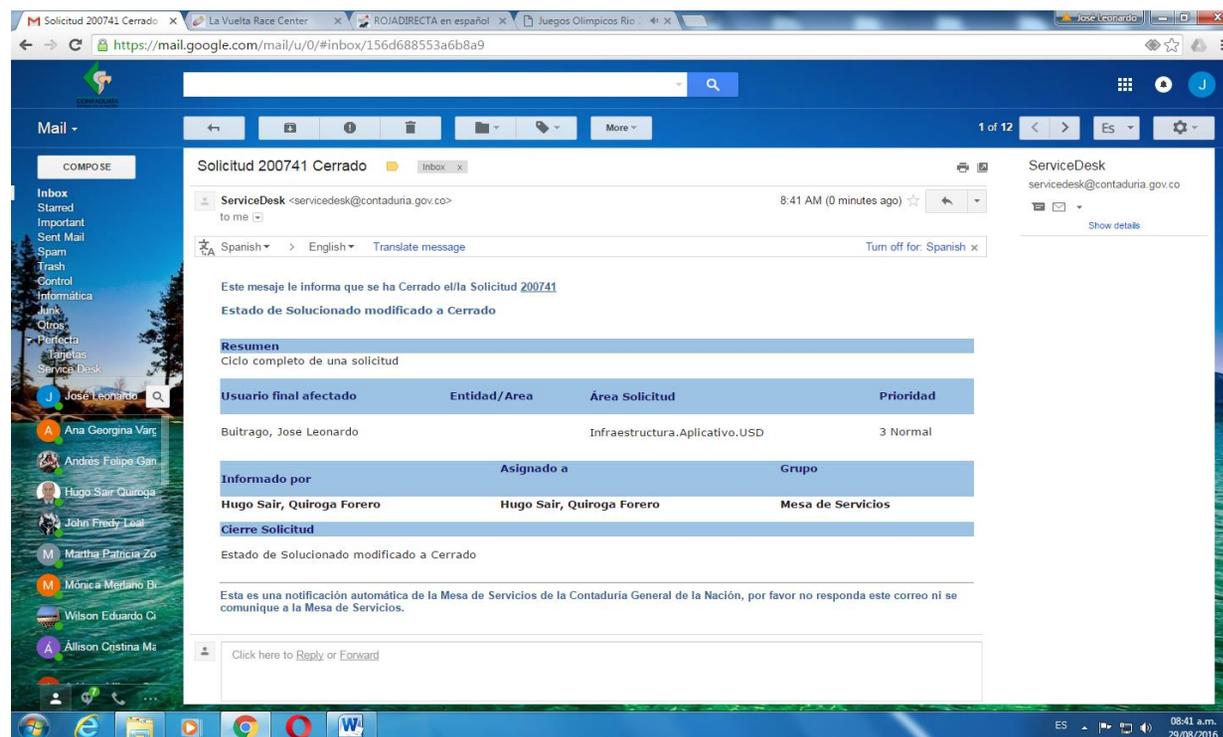
- Se cambió el estado del servicio a “Detenido por el Usuario” y “Trabajo en Progreso” para posteriormente registrar la solución.



- Inmediatamente a la solución del requerimiento llegaron dos mensajes generados y enviados automáticamente por el aplicativo CA Service Desk relacionados con la evaluación del servicio, donde se invita a calificarlo y se informa que de no hacerlo durante las próximas 36 horas se procederá con el cierre automático del mismo.



- Finalmente, después de diligenciar la encuesta de satisfacción el requerimiento fue cerrado.

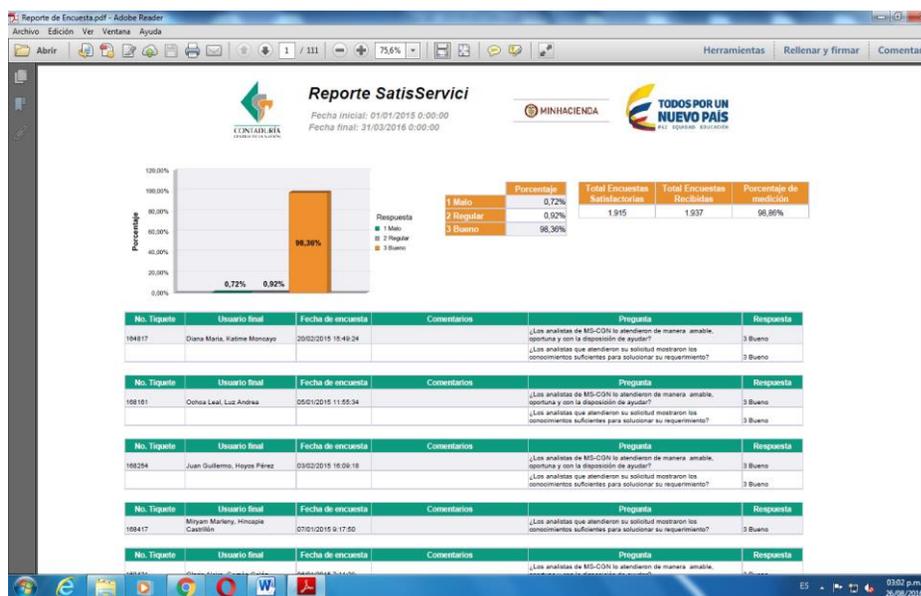


El resultado es satisfactorio.

5. Satisfacción de Usuarios

Con base en lo hallado y manifestado en el numeral dos (2) de este documento, se revisaron los resultados de las encuestas de satisfacción que genera el reporteador del aplicativo CA Service Desk y su consistencia con la medición del indicador “satisfacción de usuarios mesa de servicios”, publicado en el Cuadro de Mando Integral de la web de la entidad para las vigencias auditadas. Encontrando los siguientes aspectos que llamaron la atención:

- En el mes de febrero de 2015 se detectó un problema con algunas de las notificaciones automáticas de correo electrónico, situación que se resolvió de forma definitiva hasta el mes de junio del mismo año después de algunos ajustes técnicos de la plataforma de gestión.
- Durante los meses de mayo y junio de 2015 se presentaron problemas con el módulo de reportes del aplicativo Service Desk, lo cual implicó que el cálculo del indicador se hiciera con base en el promedio de los cuatro meses anteriores, es decir, enero y abril.
- Entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de marzo de 2016 se registraron 19.101 solicitudes, de las cuales se recibieron 1.937 encuestas de satisfacción diligenciadas, es decir, el 10,14% con respecto al total.
- Las 1.937 encuestas recibidas, corresponden a calificaciones de servicios prestados al interior de la entidad los cuales registran un 98.36% de satisfacción.
- No se evidenciaron encuestas diligenciadas por usuarios externos a la entidad.



OBSERVACIÓN

Los equipos que componen el sistema de seguridad perimetral de la red de datos de la entidad, carecen de una configuración que permita recibir la calificación del servicio de los usuarios externos, sin poner en riesgo la infraestructura tecnológica de la misma. Es por esto que actualmente no es posible medir el nivel de servicio de dichos clientes el cual representa el 89.86%.

RECOMENDACIÓN

Se deben programar ventanas de mantenimiento en las cuales se realicen las configuraciones y parametrizaciones en firewall y equipos de red, necesarias para recibir la percepción de satisfacción del servicio de todos los usuarios, sean internos o externos, sin perjuicio de la seguridad de la infraestructura tecnológica de la entidad.

De igual manera, se sugiere brindar al usuario alternativas diferentes a la encuesta de satisfacción automática para calificar la calidad del servicio prestado.