

# AUDITORIA INTERNA A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS CORPORATIVOS EN EL MHCP.

## Objetivo



Evaluar razonablemente el cumplimiento y la correcta aplicación de las políticas, protocolos y lineamientos establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) para la solicitud, acceso, uso y soporte de los servicios tecnológicos corporativos. Asimismo, analizar la gestión y administración de dichos servicios, en especial los prestados a través del portal 911 – CST y el correo 911 Centro de Servicios Tecnológicos, verificando que se sigan los protocolos definidos y se garantice la eficiencia, seguridad y conformidad con la normativa aplicable.



## Resultado de la Auditoría



### Verificación información soporte de la ejecución contractual



De las 288 actividades previstas, la OCI verificó 60 (21%), enfocadas en categorías como centro de servicio tecnológico, infraestructura y soporte técnico (ofimático, aplicativos, red, grabación de llamadas y equipos).



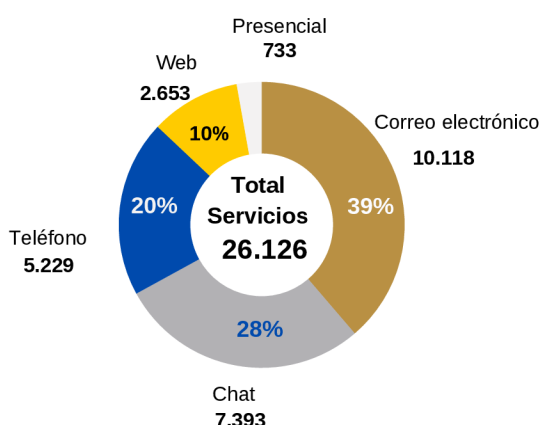
El proveedor **cumple** en términos generales con las obligaciones revisadas.

### Verificación de los acuerdos a los niveles de servicios del Centro de Servicios Tecnológicos



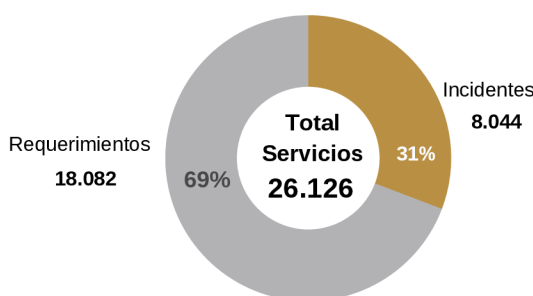
#### Canales de atención

El gráfico muestra la distribución de servicios por canal: **Correo (39%)**, Chat (28%), Teléfono (20%), Web (10%) y Presencial (3%). El correo es el canal más utilizado.



#### Tipo de solicitud

Entre enero y octubre de 2025 se gestionaron **26.126** solicitudes, de las cuales **8.044** fueron incidentes y **18.082** requerimientos. Los requerimientos representan el **69%** del total y los incidentes el **31%**, con picos en febrero (2.959 solicitudes) y mínimos en junio (2.035).



### Verificación de las capacidades técnicas del recurso humano del Centro de Servicios Tecnológicos

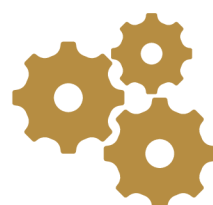


La cantidad de personal asignado corresponde a lo estipulado en el contrato (coordinador, agentes, solucionadores, especialistas). Cabe destacar, que el número de recursos asignados es adecuado frente al volumen de incidentes y requerimientos recibidos (Entre enero a octubre de 2025 fueron 26.126).

## Gestión del Riesgo

En el marco de la Auditoría, se verificó en el mapa de riesgo del proceso Apo.1.3, los riesgos:

*“Posibilidad de afectación económica y reputacional del MHCP debido a la Interrupción masiva no programada de algún servicio tecnológico que haga parte del catálogo de servicios TIC”.*



De acuerdo a la verificación realizada en la auditoría y lo documentado en el SMGI, no se evidenció materialización de los riesgos.



### Observaciones y Acciones SMGI

Como resultado de esta auditoría no se observaron aspectos que requieran la suscripción de un plan de mejoramiento interno.



### Oportunidades de Mejora y Recomendaciones

Se identificaron tres (3) oportunidades de mejora relacionadas con i) la baja participación de las encuestas de satisfacción, ii) documentar la Gestión de la Configuración; y la Gestión de Capacidad y desempeño e iii) implementar herramientas de automatización (chatbots, respuestas rápidas).



### Conclusiones

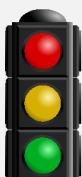
Realizada la auditoría a la gestión de los servicios tecnológicos corporativos en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se observó que se cumple en términos generales con la prestación del servicio de mesa de ayuda, soporte técnico de primer nivel, infraestructura tecnológica y atención en los canales establecidos. Asimismo, se ha respetado los SLA (Acuerdos de Niveles de Servicio) para tiempos de atención y solución de incidentes y requerimientos.

En consecuencia, los perfiles del personal asignado por el proveedor al Centro de Servicios Tecnológicos (CST) cumplen con los requisitos de formación, certificaciones y experiencia exigidos en el contrato. Asimismo, se verificó la existencia de roles especializados (seguridad, redes, bases de datos, virtualización, telefonía, multimedia), lo que garantiza la cobertura técnica.

Como resultado se concluye que, durante el periodo comprendido entre octubre de 2024 a octubre de 2025, el MHCP dio cumplimiento razonable con las directrices establecidas en el contrato de prestación de servicios.

Durante esta verificación se evidenció, que la Dirección de Tecnología aplicó controles que mitigaron la posibilidad de ocurrencia del riesgo identificado *“Posibilidad de afectación económica y reputacional del MHCP debido a la Interrupción masiva no programada de algún servicio tecnológico que haga parte del catálogo de servicios TIC”*, el cual para el periodo evaluado no se observó que se materializara, toda vez que se identificó que se han implementado medidas preventivas y correctivas que han permitido mantener la continuidad operativa de los servicios tecnológicos, así como la alineación con las directrices del Gobierno Nacional.

Sin embargo, se detectaron tres (3) oportunidades de mejora, detalladas anteriormente.



**Incumplimiento muy grave normativo y/o operacional:** puede generar sanciones o multas para la entidad o fallos judiciales en contra, desprestigio a nivel nacional.

**Observaciones y/o recomendaciones:** pueden ameritar acciones de mejora en el SMGI.

**Conformidad, sin observaciones**

#### Listado de Siglas

**Incidentes:** fallas que requieren atención inmediata para restablecer el servicio, mientras que los requerimientos son solicitudes planificadas como instalación, configuración o ajustes de software y equipos

**Requerimientos:** Solicitudes planificadas (instalación, configuración, ajustes).

**MSPI:** Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

**SMGI:** Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral