

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA				Código: FT-COIN-007	
					Oct-2023	
					Revisión: 01	

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	27	Mes:	06	Año:	2024
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	APLICATIVO TELEFONÍA IP
Dependencia(s):	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	ANGÉLICA MARÍA ZAMORA ACOSTA, Jefa Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Objetivo de la Auditoría:	Verificar la gestión de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas frente al aplicativo Telefonía IP.
Alcance de la Auditoría:	Inicia con la verificación de la normatividad, continuando con los Backups y restauración de información, los planes de contingencia implementados, la administración de usuarios, base de datos y la gestión de incidentes y/o fallos, en la vigencia 2023.
Criterios de la Auditoría:	Procedimientos, instructivos, tutoriales relacionados con la gestión de telefonía IP y Backups. Mapa de riesgos Institucional. Metodología para la Evaluación de Riesgos - MT-PLES-001. PO-PLES-002 Política para la Administración de Riesgos de la Supersolidaria. ISO/IEC 27001, COBIT V. 5.

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría							Reunión de Cierre			
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
15	05	2024		14	06	2024		21	06	2024	27	06	2024

Jefe oficina de Control Interno (E)	Auditor
MARTHA NOHEMY ARÉVALO MARTÍNEZ	JORGE ARMANDO MARIMÓN ACOSTA

I. DECLARACIÓN

La auditoría se realiza con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el auditor y se fundamenta en el siguiente soporte documental: expedientes fuente, procesos y procedimientos del sistema de gestión, reportes de los sistemas de información, cruces y validaciones, página web y normas internas y externas.

En aplicación al Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.8, la Oficina de Control Interno incorpora los siguientes instrumentos para la actividad de la Auditoría Interna:

- i. Código de Ética del Auditor Interno que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de este.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

- ii. Estatuto de auditoría, en el cual se establecen y comunican las directrices fundamentales que definen el marco dentro del cual se desarrollan las actividades de la Oficina de Control Interno, según los lineamientos de las normas internacionales de auditoría.

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

Carta de representación en la que se establezca la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a las Oficinas de Control Interno.

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Este documento contiene información de interés exclusivo del auditor y el auditado para surtir los trámites establecidos en la Guía de Auditoría. En ese sentido, hasta tanto no se constituya como informe final y sea publicado en la página Web de la Superintendencia de la Economía Solidaria, no podrá ser distribuido ni utilizado por terceros, ni se podrá hacer referencia a él en ningún otro asunto, sin el consentimiento previo y por escrito del jefe de Control Interno.

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del informe de auditoría especial a la gestión sobre la Telefonía IP en la entidad, y de acuerdo al objetivo y alcance presentado a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas a través del memorando 20241300010443 del 15 de mayo de 2024, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: acorde con el alcance establecido, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas información relacionada con la gestión de la Telefonía IP en la entidad, con el fin de validar las acciones adelantadas y el cumplimiento de los objetivos trazados mediante su implementación.

Así mismo, se validó en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad “Isolución”, la normatividad asociada al servicio de Telefonía y los procesos Gestión de Tecnologías de la Información (GETI) y Gestión de Servicios de TI (GSTI), como es el caso de políticas, manuales, procedimientos, instructivos, entre otros documentos.

- b) Diseño del plan de auditoría: se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.
- c) Reunión de apertura: la apertura de la auditoría se realizó mediante el memorando indicado en el numeral Metodología, por medio del cual se describió la metodología a utilizar para el desarrollo de la actividad, se indicó el alcance, los objetivos y los plazos de ejecución. Así mismo, se llevó a cabo una reunión de inicio, realizada de forma virtual el día 21 de junio de 2024, donde se reiteraron los aspectos a tener en cuenta durante la evaluación.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

- d) Obtención y análisis de la información: fue solicitada la información suficiente relacionada con la unidad auditada y el alcance establecido, para efectos de seleccionar una muestra y realizar las correspondientes verificaciones.
- e) Ejecución de pruebas: se verificó la información y soportes remitidos por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, mediante memorando 20241200011453 de fecha 31 de mayo de 2024, sobre la base de la normatividad afín a la gestión de la Telefonía IP.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializados con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

Se verifica la Matriz de Riesgos Institucionales para identificar los procesos transversales a la gestión del servicio de Telefonía IP, identificando relación con los siguientes:

- GETI-1 Ineficiente planeación estratégica en TIC.
- GSTI-2 Inaccesibilidad a los servicios de TI.
- GSTI-3 Pérdida de información digital de la Entidad.

La identificación de estos riesgos conlleva sus respectivas actividades de control, que van desde seguimientos y monitoreos periódicos realizados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, como también las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, de acuerdo con la metodología y periodicidad definida por la entidad.

DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA (Resultados de los Aspectos Evaluados)

1. Descripción del proceso

Se entiende por telefonía Voz sobre IP, un dispositivo o programa que utiliza la tecnología de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP). La tecnología VoIP permite al usuario realizar llamadas de voz en internet de banda ancha, en lugar de realizarlas mediante conexión analógica tradicional.

La voz sobre IP o voz sobre Protocolo de Internet, es una tecnología que permite transmitir voz a través de Internet. Sirve para realizar y recibir llamadas a cualquier tipo de dispositivo que se pueda conectar a la red como ordenador, Tablet, Smartphone o teléfono IP. La voz viaja a través de una

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

señal digital y es necesario tener Internet para poder realizar llamadas. Puede ser mediante la red de datos móvil (4G, 5G) o Internet fijo.

Para realizar llamadas convencionales se necesita una red de cableado fija, en cambio, con la tecnología VoIP ya no hace falta. La voz sobre Protocolo de Internet transmite datos digitalizados de una dirección IP a la otra. La conexión y transmisión de la voz es más rápida que la telefonía convencional.

A continuación, se relacionan algunas de las ventajas de contar con VoIP:

- No requiere comprar ni instalar grandes equipos informáticos.
- Reducción de costos.
- Mayor flexibilidad operacional.
- Aumento generalizado de la productividad.
- Realizar llamadas internas dentro de la misma organización sin ningún costo.
- Comunicaciones unificadas y efectivas.
- Calidad en la comunicación.

2. Detalle de las validaciones realizadas

De conformidad con el alcance definido para la auditoría, se verificó lo siguiente:

o Backups de información

Se requirió la remisión de evidencias de la realización de copias de seguridad y pruebas de restauración de Backups de la información gestionada mediante la solución de Telefonía IP, para lo cual la Oficina de Planeación y Sistema indicó lo siguiente:

“Con el acompañamiento del grupo de infraestructura, se configuró la política de copiado del servidor que presta el servicio de telefonía Avaya para la Supersolidaria, para esto se utiliza la herramienta Veeam Backup, evidenciamos las copias desarrolladas a corte del 26 de mayo de 2024, de manera automática, en un archivo de formato PDF localizado en el drive compartido, se envía la evidencia”.

Backup job: Telefonía (Full)							Warning	
Created by SUPERSOLIDARIA\lpena at 25/08/2021 10:56 a. m..							3 of 3 VMs processed	
domingo, 12 de mayo de 2024 10:00:06 p. m.								
Success	2	Start time	10:00:06 p. m.	Total size	660 GB	Backup size	178,8 GB	Job finished with warning at 5/12/2024 11:30:48 PM
Warning	1	End time	11:30:48 p. m.	Data read	461,4 GB	Dedupe	3,7x	
Error	0	Duration	1:30:42	Transferred	178,7 GB	Compression	1,0x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
ACR	Success	10:00:25 p. m.	10:27:00 p. m.	100 GB	45,3 GB	45,3 GB	0:26:35	
ASBCE	Success	10:00:25 p. m.	10:12:47 p. m.	160 GB	16,1 GB	16 GB	0:12:22	
IPOSE	Warning	10:00:25 p. m.	11:30:40 p. m.	400 GB	400 GB	117,5 GB	1:30:15	Changed block tracking cannot be enabled: one or more snapshots present. Processing finished with warnings at 5/12/2024 11:30:40 PM

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

Backup job: Telefonía (Full)

Created by SUPERSOLIDARIA\lpna at 25/08/2021 10:56 a. m..

Warning

3 of 3 VMs processed


domingo, 26 de mayo de 2024 10:00:17 p. m.								
Success	2	Start time	10:00:17 p. m.	Total size	660 GB	Backup size	179,8 GB	Job finished with warning at 5/26/2024 11:43:17 PM
Warning	1	End time	11:43:17 p. m.	Data read	461,8 GB	Dedupe	3,7x	
Error	0	Duration	1:43:00	Transferred	179,7 GB	Compression	1,0x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
ACR	Success	10:15:49 p. m.	10:47:21 p. m.	100 GB	45,7 GB	45,6 GB	0:31:32	
ASBCE	Success	10:15:49 p. m.	10:30:02 p. m.	160 GB	16,1 GB	16,1 GB	0:14:13	
IPOSE	Warning	10:15:49 p. m.	11:43:08 p. m.	400 GB	400 GB	118,1 GB	1:27:19	Changed block tracking cannot be enabled: one or more snapshots present Processing finished with warnings at 5/26/2024 11:43:08 PM

A partir de lo anterior, se evidenció la realización de Backups durante lo corrido del año 2024; sin embargo, teniendo en cuenta que alcance se da para vigencia 2023, se reiteró la solicitud de remisión de evidencias de Backups realizados en la vigencia anterior, recibiendo la información relacionada a continuación:

Backup job: Telefonía								Warning
Created by SUPERSOLIDARIA\lpna at 25/08/2021 10:56 a. m..								3 of 3 VMs processed
domingo, 3 de septiembre de 2023 10:00:06 p. m.								
Success	2	Start time	10:00:06 p. m.	Total size	660 GB	Backup size	4,2 GB	Job finished with warning at 9/3/2023 11:28:37 PM
Warning	1	End time	11:28:37 p. m.	Data read	402,8 GB	Dedupe	1,0x	
Error	0	Duration	1:28:31	Transferred	4,2 GB	Compression	1,0x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
ACR	Success	10:00:55 p. m.	10:03:14 p. m.	100 GB	1,6 GB	1,6 GB	0:02:19	
ASBCE	Success	10:01:20 p. m.	10:03:33 p. m.	160 GB	1,2 GB	1,2 GB	0:02:13	
IPOSE	Warning	10:01:55 p. m.	11:28:29 p. m.	400 GB	400 GB	1,4 GB	1:26:34	Changed block tracking cannot be enabled: one or more snapshots present.

Backup job: Telefonía								Warning
Created by SUPERSOLIDARIA\lpna at 25/08/2021 10:56 a. m..								3 of 3 VMs processed
domingo, 1 de octubre de 2023 10:00:18 p. m.								
Success	2	Start time	10:00:18 p. m.	Total size	660 GB	Backup size	4,7 GB	Job finished with warning at 10/1/2023 11:26:24 PM
Warning	1	End time	11:26:24 p. m.	Data read	403 GB	Dedupe	1,0x	
Error	0	Duration	1:26:06	Transferred	4,7 GB	Compression	1,0x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
ACR	Success	10:01:16 p. m.	10:03:07 p. m.	100 GB	1,8 GB	1,8 GB	0:01:51	
ASBCE	Success	10:01:16 p. m.	10:02:52 p. m.	160 GB	1,2 GB	1,2 GB	0:01:36	
IPOSE	Warning	10:01:17 p. m.	11:26:05 p. m.	400 GB	400 GB	1,7 GB	1:24:48	Changed block tracking cannot be enabled: one or more snapshots present.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

Backup job: Telefonía Created by SUPERSOLIDARIA\lpna at 25/08/2021 10:56 a. m..		Warning 3 of 3 VMs processed						
domingo, 5 de noviembre de 2023 10:00:19 p. m.								
Success	2	Start time	10:00:19 p. m.	Total size	660 GB	Backup size	4,6 GB	
Warning	1	End time	11:26:55 p. m.	Data read	402,7 GB	Dedupe	1,0x	
Error	0	Duration	1:26:36	Transferred	4,6 GB	Compression	1,0x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
ACR	Success	10:01:17 p. m.	10:03:01 p. m.	100 GB	1,5 GB	1,5 GB	0:01:44	
ASBCE	Success	10:01:17 p. m.	10:02:53 p. m.	160 GB	1,2 GB	1,2 GB	0:01:36	
IPOSE	Warning	10:01:17 p. m.	11:26:36 p. m.	400 GB	400 GB	1,9 GB	1:25:19	Changed block tracking cannot be enabled: one or more snapshots present

Backup job: Telefonía Created by SUPERSOLIDARIA\lpna at 25/08/2021 10:56 a. m..		Warning 3 of 3 VMs processed						
domingo, 3 de diciembre de 2023 10:00:11 p. m.								
Success	2	Start time	10:00:11 p. m.	Total size	660 GB	Backup size	4,7 GB	
Warning	1	End time	11:27:04 p. m.	Data read	402,8 GB	Dedupe	1,0x	
Error	0	Duration	1:26:53	Transferred	4,7 GB	Compression	1,0x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
ACR	Success	10:01:18 p. m.	10:02:59 p. m.	100 GB	1,6 GB	1,6 GB	0:01:41	
ASBCE	Success	10:01:18 p. m.	10:02:49 p. m.	160 GB	1,2 GB	1,2 GB	0:01:31	
IPOSE	Warning	10:01:18 p. m.	11:25:57 p. m.	400 GB	400 GB	1,8 GB	1:24:39	Changed block tracking cannot be enabled: one or more snapshots present

○ **Restauración de Backups**

Frente al proceso de restauración de Backups, que consiste en asegurar la efectividad de los Backups y disponer de la información de forma íntegra y segura para cuando se requiera, se recibió de parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas la evidencia de las pruebas de restauración de los 3 servidores que operan la solución para la vigencia 2023, lo cual fue registrado en el formato FT-GSTI-002 RESTAURACION DE INFORMACION que se muestra a continuación:

		RESTAURACION DE INFORMACION					Código: FT-GSTI-002 rev 01 Revisión: 01
NUMERO DE TICKET	FECHA DE BACKUP	FECHA DE RESTAURACION	RUTA O INFORMACION A RESTAURAR	TAMANO DE INFORMACION	RUTA DONDE SE REALIZA LA RESTAURACION	RUTA DE LOG DE LA HERRAMIENTA DE BACKUP	OBSERVACIONES
NA	5/10/2023	5/10/2023	ACR	40 GB	INFRAESTRUCTURA DE VEAP	C:\Users\lpna\AppData\Local\Temp\1\2023-10-05_10:00:19\ACR.log	NA
NA	26/9/2023	25/9/2023	ASBCE	11GB	INFRAESTRUCTURA DE VEAP	C:\Users\lpna\AppData\Local\Temp\1\2023-09-25_10:00:11\ASBCE.log	NA
NA	5/10/2023	5/10/2023	IPOSE	40 GB	INFRAESTRUCTURA DE VEAP	C:\Users\lpna\AppData\Local\Temp\1\2023-10-05_10:00:11\IPOSE.log	NA
Proceso (i) Realizado (i) Centro de Servicios de TI			Elaboró: Yerson Peraza Martínez Revisó: César Muñoz Pérez Aprobó: Hilda Cristina Abadía Martínez Fecha de vigencia: Noviembre 2023				

ELABORADO POR Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	REVISADO POR Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	APROBADO POR Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno
---	---	---

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

De acuerdo con las evidencias, se vienen ejecutando las copias de seguridad y pruebas de restauración de Backups de información del servidor que presta el servicio de Telefonía, conforme con la Política de Backup y Restauración de información dispuesta en el aplicativo ISolución.

○ **Continuidad del servicio de Telefonía**

Se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, indica la forma de asegurar la continuidad de la operación llevada a cabo a través de la solución de Telefonía IP en la entidad, la respuesta fue la siguiente:

“En la ejecución de la licitación pública LP 321 del 2020, se incluyó la garantía, soporte y mantenimiento de la solución por un periodo de 3 años, sin embargo, como valor agregado la firma, nos otorgó un año más, este periodo va hasta el 31 de diciembre de 2024; esta extensión de soporte y garantía, nos permite contar con disponibilidad de ingenieros que atienden los casos reportados. Se evidencia en la siguiente imagen, originado de la Gerente de cuenta comercial de la firma Maicrotel S.A.S”:



Adicionalmente, se evidenció la siguiente documentación:

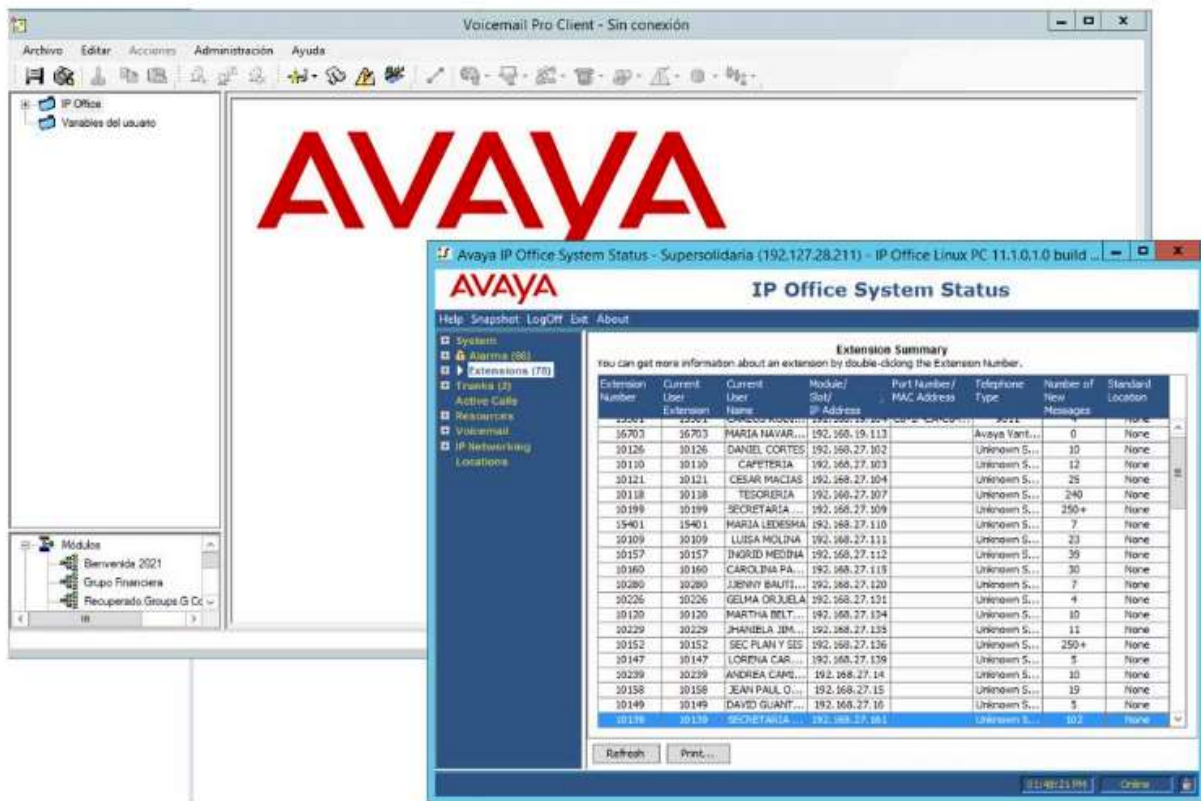
- INFORME FINAL DE EVALUACIÓN LICITACIÓN PÚBLICA N° LP LP-01- 2020.
- CLAUSULADO CONTRATO LP 321 - 2020.
- ACTA DE INICIO CONTRATO LP 321 - 2020.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Así las cosas, se comprueba que la entidad ejerce el control para dar continuidad al servicio de Telefonía IP, desde el momento de su implementación hasta el final de la vigencia actual, garantizando el mantenimiento y soporte técnico de la solución de Telefonía y su continuidad.

○ **Gestión de Usuarios**

Relacionado con la gestión de Usuarios, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas indicó: *“La información contenida es custodiada, administrada y controlada, a través del sistema Manager de Avaya, la Supersolidaria cuenta con licencias de uso perpetuo para esta administración. Esta utilidad la tiene el módulo de administración del sistema, el cual tiene los privilegios de depurar o actualizar la configuración del sistema, se muestra el ambiente gráfico a continuación”:*



○ **Administración de Bases de Datos**

Respecto a la administración de la Base de Datos, se conoció lo siguiente: *“El sistema Manager de Avaya, maneja el contenedor de los servidores de la solución de telefonía, el mismo sistema administra y controla el ambiente de bases de datos que permite la operación de toda la plataforma”.*

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

A partir de esta información, es evidente que la administración de usuarios y del ambiente de bases de datos de la solución de Telefonía IP, se gestiona mediante la aplicación Manager de Avaya, la cual permite administrar sistemas distribuidos de forma unificada, como si se tratara de un solo sistema de comunicaciones, accediendo a la configuración de cada uno de los equipos desde una única interface, independiente de la ubicación geográfica de sus centralitas Avaya IP Office.

Sobre el particular, se recomienda mantener actualizada y disponible toda la documentación afín a la administración de la solución de Telefonía, con el propósito de propender por la efectiva continuidad del proceso.

- **Esquema de soporte técnico y funcional**

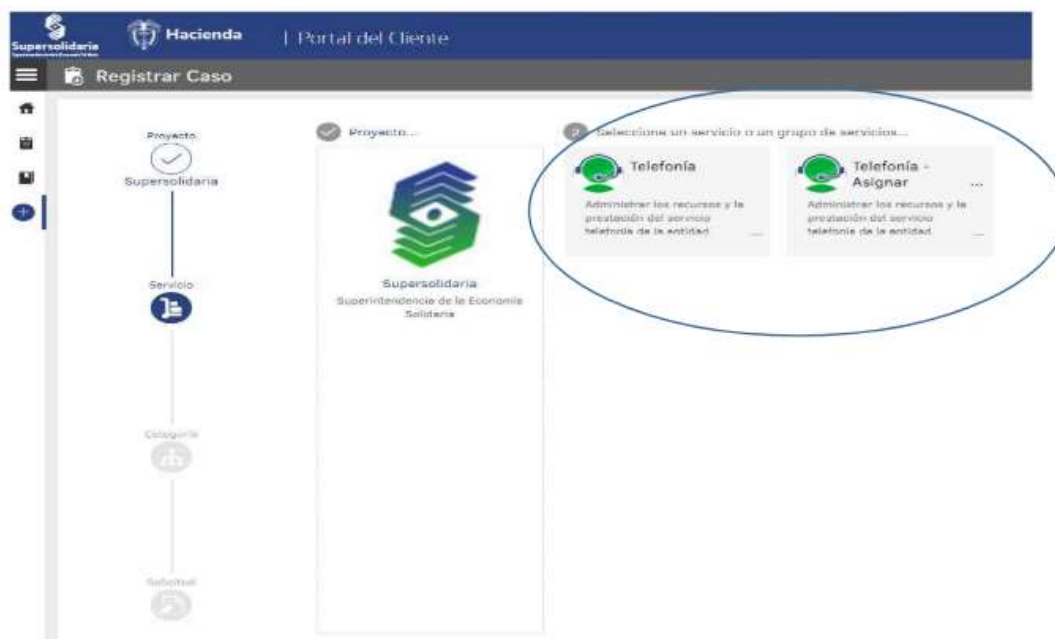
Relacionado con el esquema de soporte técnico funcional se conoció que, *“Se utiliza el esquema de la Mesa de servicio, se reciben los casos de creación, renombre o inactivación de extensiones telefónicas, estos casos son asignados al agente que tiene los privilegios de ingresar al sistema de administración y lo ejecuta, este mismo agente lo finaliza en la mesa de servicio, luego que verifica el cumplimiento de la solicitud; a continuación, se muestra la imagen que emite la mesa de servicio del grupo general por agente y se encuentran los casos de telefonía registrados por los usuarios en referencia a la solución de telefonía IP de la Supersolidaria:*

GRUPO	CANTIDAD DE CASOS
APLI - eSigna - Nivel 1	3456
GRAL - Soporte - Nivel 1	861
GRAL - Soporte - Nivel 2	352
Paz y Salvo - OAPS	314
Paz y Salvo - Secretaría General	295
APLI - Fábrica de Reportes SISBRE - Nivel 2	262
GRAL - Plataforma - Nivel 1	117
APLI - eSigna - Nivel 2	110
APLI - ISOLución - Nivel 2	105
INFR - Correo - Nivel 1	90
APLI - Mesa de Servicios - Líder Funcional	24
APLI - eSigna - Restablecer Contraseña	19
APLI - Digiturno - Nivel 2	9
APLI - Intranet y web - Líder Funcional	9
INFR - Telefonía - Nivel 2	7
REQU - Requerimientos	7
INFR - Bases de datos - Admon	6
APLI - Líder Aplicaciones	4
APLI - Digiturno - Líder Funcional	2
GRAL - Plataforma - Nivel 2	2
APLI - Centro Analítica	1
APLI - Docuware ORFEO - Nivel 1	1
APLI - eSigna - Nivel 3	1
APLI - Fábrica de Reportes SISBRE - Desarrollo	1
APLI - SICSES - Nivel 2	1
APLI - Mesa de Servicios - Nivel 3	1
INFR - Colaboración cloud - Admon	1
INFR - Colaboración cloud - Nivel 3	1
INFR - Correo - Nivel 2	1
REQU - Líder de requerimientos	1

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

En la mesa de servicio se creó la opción de registro de casos referentes a la telefonía, por este motivo cada caso debe llevar su trazabilidad y registro en esta plataforma”.



Opción Telefonía en el aplicativo Aranda Service Desk

Se observó que se gestionan las solicitudes de soporte técnico y fallos en el servicio de Telefonía IP, a través de la aplicación mesa de ayuda dispuesta en la entidad (Aranda) - INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LA MESA DE SERVICIOS - IN-GSTI-001.

- **Gestión de incidentes y/o fallos**

Respecto a incidentes técnicos, garantía, soporte y mantenimiento de la solución de Telefonía IP, se evidenció que el proceso se gestiona mediante la garantía suscrita con el proveedor Maicrotel S.A.S. Igualmente, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas señaló lo siguiente:

“Durante la vigencia de la licitación pública LP 321 DE 2020, se han solicitado muchos servicios contando con la aplicación de mesa de servicio, sistema que publica la firma Maicrotel S.A.S.

A continuación, se evidencian algunos casos de servicio reportados y las respuestas de solución que emite el sistema”:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno



INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

Código:
FT-COIN-007
Oct-2023
Revisión: 01

[Ticket#0006270] Se ha creado un ticket: Solicitud de acompañamiento extensiones virtuales- SUPERSOLIDARIAS

Hola CESAR AUGUSTO,

el ticket [Ticket#0006270] se ha creado en el área Ingeniería.

CESAR AUGUSTO MACIAS MESA escribió:

Buenas tardes,
Las extensiones virtuales de soporte a los diferentes grupos que existen en la planta de telefonía Avaya no reciben ninguna petición. Internamente las extensiones operan normalmente pero los grupos se encuentran como aislados del PBX.

Agradezco me colaboren y quedo atento.

Fabian Castellanos Campos
-
Depto de Ingeniería
Bogotá D.C. - Colombia

[Ticket#0006240] Ticket Cerrado: Acompañamiento técnico extensión virtual.

Hola CESAR AUGUSTO,

El ticket [Ticket#0006240] generado para el área Ingeniería, Ha sido Cerrado correctamente.

Esta es una notificación generada por nuestro sistema de tickets, por favor no responder, para cualquier inquietud o novedad por favor contactar a servicio técnico email serviciotecnico@maicotel.com

Gracias
- Tickets Maicotel

[Ticket#0006240] Ticket Cerrado: Acompañamiento técnico extensión virtual.

Hola CESAR AUGUSTO,

El ticket [Ticket#0006240] generado para el área Ingeniería, Ha sido Cerrado correctamente.

Esta es una notificación generada por nuestro sistema de tickets, por favor no responder, para cualquier inquietud o novedad por favor contactar a servicio técnico email serviciotecnico@maicotel.com

Gracias
- Tickets Maicotel

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01



Se conoció a través del profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, encargado de supervisar el servicio de Telefonía, que el soporte recibido a través del proveedor es eficiente y rápido; sin embargo, se invita a mantener la supervisión sobre el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) suscritos.

- **Mantenimientos a la plataforma de Telefonía IP**

Se evidenció el documento “VITÁCORAS SOLICITUDES Y SOLUCIONES – MANTENIMIENTO PREVENTIVO SOFTWARE”, por medio del cual se soportan los mantenimientos preventivos y servicios efectuados durante la vigencia 2023, a los dispositivos que conforman la solución de Telefonía, como se muestra a continuación:

Item	Detalle	Fecha Solicitud
1	ingreso al servidor Virtualización	lun, 16 ene 2023, 16:10
2	acompañamiento mudanza y puesta en operatividad de servicio de telefonía	mie, 12 abr 2023, 10:13
3	Diagnóstico, planta Avaya.	jue, 11 may 2023, 11:03
4	Acompañamiento Actualización del PBX	lun, 15 may 2023, 9:19
5	puesta en funcionamiento dispositivo Avaya IP	24 may 2023, 10:13
6	configuración de dispositivos telefónicos	mié, 31 may 2023, 9:54
7	instalación de extensión virtual	lun, 17 jul 2023, 16:40
8	configuración de equipos y mantenimiento de planta Avaya	lun, 18 sept 2023, 17:35
9	configurar extensiones físicas y virtuales para soporte del centro de atención al usuario.	mié, 15 nov 2023, 8:55

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

3. Recomendaciones - Oportunidades de Mejora relacionadas con la evaluación realizada

- Efectuar pruebas de penetración de red, denegación de servicios y demás pruebas de seguridad de sistemas que se consideren, con el propósito de comprobar y certificar la seguridad de la infraestructura de red de la entidad, a partir de la cual se gestiona el servicio de Telefonía.
- Continuar con la ejecución de los Backups y pruebas de restauración de Backups, dando cumplimiento a la Política definida en la entidad, realizando el correspondiente diligenciamiento en los formatos actualizados en el Sistema de Gestión “Isolución”.
- Mantener la supervisión y los controles implementados para comprobar y asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) suscritos con el proveedor del servicio de Telefonía IP.
- Garantizar la disponibilidad de una red de datos con un ancho de banda de gran capacidad, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento y la calidad en la prestación del servicio de Telefonía en la entidad.
- Realizar un frecuente monitoreo a los elementos que componen la red de la entidad, con el objetivo de tener control del tráfico de datos y sobre la calidad de las comunicaciones.

4. Seguimiento al plan de mejoramiento (Verificación de la ejecución de acciones de mejora del plan de mejoramiento del proceso)

En la la auditoría Telefonía IP del 2022, no se identificaron incumplimientos u observaciones respecto a las actividades adelantadas por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, frente a la gestión del servicio de Telefonía.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

En la ejecución de la presente actividad auditora, no se identificaron situaciones de incumplimientos o falencias asociadas a la gestión del servicio de Telefonía IP en la entidad, teniendo en cuenta los soportes aportados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, los cuales permitieron evidenciar la oportuna ejecución de actividades para evitar la materialización de los riesgos asociados al servicio y asegurar la continuidad de la operación.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Oct-2023
		Revisión: 01

RESUMEN DE OBSERVACIONES

Producto de la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, no se determinaron situaciones u observaciones que ameriten la suscripción de un plan de mejoramiento.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (Pueden incluir, antecedentes y resúmenes)
--

Al finalizar la presente actividad auditora, es posible indicar que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, de manera general, cumple con una buena gestión sobre la Telefonía IP en la entidad, la cual está orientada en la prestación del servicio con calidad.

Aunado a lo anterior, se invita a tener en cuenta las recomendaciones y oportunidades de mejora registradas en el presente informe, con la finalidad de propiciar la mejora continua del proceso y la seguridad y calidad del servicio de Telefonía en la entidad.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

MARTHA NOHEMY ARÉVALO MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Jorge Armando Marimón Acosta

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno