

**Al contestar por favor cite este número
Radicado N° 202601300009063**

COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C, Jueves, 30 de Abril de 2026

PARA: Liliana Morales
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

ASUNTO: Informe de la Auditoría de Gestión “A la administración, operación, funcionalidad, cumplimiento contractual y controles de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM”.

Respetada Ingeniera Liliana,

En cumplimiento de lo establecido en la Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno realizó durante los meses de marzo y abril de 2026, la auditoría de gestión “a la administración, operación, funcionalidad, cumplimiento contractual y controles de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM”.

Las conclusiones de la verificación se describen en el numeral 8 del informe que se anexa a la presente comunicación.

Agradecemos el apoyo brindado en el marco de la auditoría y esperamos que los resultados contribuyan a continuar fortaleciendo el Sistema de Control Interno en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

Finalmente precisamos que (i) Teniendo en cuenta que el sistema de correspondencia SIGMA se encuentra en etapa de desarrollo de acuerdo con la respuesta remitida a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico de fecha 24 de noviembre de 2025 [\[1\]](#), por la Subdirección de Gestión Corporativa [\[2\]](#) se remite al líder del proceso, a fin de que pueda conocer en primera instancia de los resultados y pueda analizar las conclusiones del informe y en informados a la Subdirección de Gestión Corporativa (quienes acompañaron el ejercicio de evaluación independiente como proceso transversal el cual se ilustra en el informe adjunto) y a los Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; y,

(ii) Además se remitirá el memorando e informe a través de correo electrónico a fin de garantizar lo señalado en el parágrafo No. 1 del artículo 2.2.21.4.7. del Decreto 1083 de 2015 [\[3\]](#) y Resolución Regional No. 112 de 2025 “Por medio de la cual se crea, integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca”; teniendo en cuenta que, el SIGMA - Sistema de

Página 1 de 2



Correo institucional:
contactenos@regionmetropolitana.gov.co
NIT: 901665578-7



Dirección:
Avenida Calle26 #57-83,
Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15



Teléfono Commutador:
+57 (601) 7431943

Correspondencia de la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca no permite la asignación de varios usuarios como destinatario principal, dado que se encuentra en desarrollo.

[1] Se destaca del correo: "En atención al correo que antecede, nos permitimos informar que, de acuerdo con la revisión realizada, el sistema SIGMA actualmente no cuenta con el desarrollo que permita asignar múltiples remitentes en la generación y envío. **Conforme a los parámetros definidos, cada comunicación queda asociada únicamente al responsable del proceso, mientras que los demás actores se gestionan como informados dentro del mismo trámite**". (Negrilla fuera de texto).

[2] Usuario: dmahecha@regionmetropolitana.gov.co

[3] "(...) PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimiento y evaluaciones **tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva**, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera". (Negrilla fuera del texto).

Cordialmente,

REYES SAAVEDRA Firmado digitalmente
AURORA ANDREA por REYES SAAVEDRA
AURORA ANDREA

ANDREA REYES SAAVEDRA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Anexos: 1 Anexo documento PDF - Informe de Auditoría de Gestión.

Copia: Luis Felipe Lota - Director de la Región Metropolitana de Bogotá- Cundinamarca y Presidente del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Luis Alberto Colorado Aldana - Jefe de la Oficina de Asesora de Planeación Institucional - miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Alfredo García Ruiz - Jefe de la Oficina Jurídica - miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Ángela Marcela Cárdenas Mora - Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana - miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Luz Dary Garzón Guevara - Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno - miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Gisela Paola Ladrador Araújo - Subdirectora de Planeación Metropolitana y Regional -miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Diego Díaz del Castillo Fernández - Subdirector de Gestión de Proyectos - miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Henry David Ortiz Saavedra - Subdirector de Gestión Corporativa.

Proyectó: Crhstian Augusto Amador León - OFICINA DE CONTROL INTERNO



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co
NIT: 901665578-7



Dirección:

Avenida Calle26 #57-83,
Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15



Teléfono Commutador:

+57 (601) 7431943

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

**A la administración, operación,
funcionalidad, cumplimiento contractual y
controles de los sistemas de información
SEVEN ERP y KACTUS HCM**

Abril de 2026

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Criterios Normativos	3
4. Metodología	4
5. Desarrollo del Informe	5
5.1. Cumplimiento contractual	6
5.2. Administración de los sistemas	19
5.3. Operación y Funcionalidad.....	26
5.4. Planes de mejoramiento.....	29
6. Cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría, limitaciones, conflictos de interés y fortalezas evidenciadas.....	34
7. Respuesta al informe preliminar por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa y análisis finales por parte de la Oficina de Control Interno.....	35
8. Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones.....	49

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

1. Objetivo

Evaluar la gestión a la administración, operación, funcionalidad, cumplimiento contractual y controles de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM.

2. Alcance

Evaluar la gestión realizada por parte de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 31 de marzo de 2026.

3. Criterios Normativos

Los criterios de la verificación se encuentran sustentados, en la siguiente normatividad externa e interna sobre la materia:

- Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 648 de 2017. Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Política de Seguridad y Privacidad de la Información de la Región Metropolitana de Bogotá - Cundinamarca.
- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en entidades públicas Versión 6 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en entidades públicas Versión 7 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Política de Gobierno Digital – MinTIC, en lo relacionado con la gestión de sistemas de información.
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI, en lo relacionado con controles de acceso, seguridad, operación y administración de sistemas de información.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

- Manuales, procedimientos y políticas internas de la entidad relacionados con TIC.
- Contratos suscritos para la adquisición, soporte o mantenimiento de los sistemas SEVEN ERP
- y KACTUS HCM junto con los anexos técnicos contractuales.
- Actas de supervisión y seguimiento contractual.
- Manuales funcionales y técnicos de los sistemas

Y la demás normatividad interna y externa aplicable con el fin de lograr el objetivo y alcance de la presente auditoría.

4. Metodología ¹

En el marco del presente seguimiento, se realizaron entre otras las siguientes actividades:

- Con memorando radicado No.202601300007053 del 26 marzo de 2026, remitido a través de SIGMA, se notifica, solicita información y se comunican los criterios normativos a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con copia a la Subdirección de Gestión Corporativa, para la ejecución de la auditoría interna de gestión a la administración, operación, funcionalidad, cumplimiento contractual y controles de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.
- El día 30 de marzo de 2026 se llevó a cabo la reunión de apertura de la Auditoría Interna de gestión a la administración, operación, funcionalidad, cumplimiento contractual y controles de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca., con la participación de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina Asesora de Planeación Institucional. Durante la reunión se comunicaron el objetivo, el alcance, el marco normativo aplicable y las fechas previstas para la realización de la auditoría.
- Mediante memorando con radicado No.202601600007923 del 10 de abril de 2026 remitido a través de SIGMA, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dio respuesta a la solicitud de información documental solicitada incluyendo las respuestas de la Subdirección de Gestión Corporativa y se almacenaron en el SharePoint los soportes respectivos.
- El 21 de abril de 2026, la Oficina de Control Interno procedió mediante correo

¹ Las actividades que se enuncian en el siguiente numeral se encuentran soportadas en los papeles de trabajo de la auditoría, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente Oficina de Control Interno | abril de 2026

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

electrónico a la socialización a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Subdirección de Gestión Corporativa del informe preliminar de la Auditoría de Gestión a la administración, operación, funcionalidad, cumplimiento contractual y controles de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM.

- Mediante correo electrónico del 24 de abril de 2026, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa emitieron respuesta unificada al informe preliminar, la cual, fue analizada y tenida en cuenta por la Oficina de Control Interno para el informe definitivo.
- Mediante correo electrónico del 27 de abril de 2026, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dio alcance a la respuesta del informe preliminar allegando el soporte del acta de las dos (2) horas faltantes del contrato vigencia 2024².
- La reunión de cierre del ejercicio de auditoría se realizó el día 28 de abril de 2026, en la que se socializaron los resultados finales por parte de la Oficina de Control Interno al Proceso auditado.

5. Desarrollo del Informe

Sobre el particular es importante señalar que, se verificó la gestión de la Entidad consecuente con el objetivo y alcance definidos, estructurando el ejercicio en los siguientes aspectos:

- **Cumplimiento Contractual**
- **Administración del Sistema**
- **Operación y funcionalidad**
- **Planes de mejoramiento**

Para el desarrollo de la Auditoría Interna de gestión a la administración, operación, funcionalidad, cumplimiento contractual y controles de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, se aplicó una metodología basada en la revisión documental aportada por el área responsable y el análisis de los soportes suministrados.

El análisis comprendió el periodo del 1 de julio de 2024 al 31 de marzo de 2026 y se

² Se precisa que de manera posterior al cierre de auditoría se remitió correo electrónico por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (28 de abril de 2026) en donde se envió trazabilidad del correo remitido el día 27 de abril de 2026, para mayor ilustración en el marco del ejercicio de evaluación independiente, el cual se incluyó en los papeles de trabajo de la auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

complementó con la verificación de los soportes documentales, orientados a identificar riesgos, validar los controles establecidos y verificar el cumplimiento de la normativa.

Resulta importante en este momento, describir los módulos que conforman cada uno de los Software SEVEN ERP y KACTUS HCM:

SEVEN ERP

ADMINISTRATIVO: Inventarios y Activos Fijos.

FINANCIERO BASICO: Contabilidad, Tesorería, Proveedores/cuentas por pagar

FINANCIERO PLUS: Presupuesto de Gobierno.

UTILITARIOS ESTÁNDAR: Administración de Seguridad y Auditoría, Imágenes, Notas, Alertas,

KACTUS HCM

AC- ANALISIS DE CARGOS: Análisis de Cargos Estructura Organizacional, Planta de Personal, Diccionario de Perfiles y Competencias.

BI – BIODATA: Maestro de Empleados / Familiares, Experiencia Laboral, Formación Académica, Hoja de Vida Interna, Datos Adicionales, Flujo Paz y Salvo.

NM – NOMINA: Parametrización Universal, Vinculación, Novedades, Incapacidades, Magnéticos de Bancos, Prestaciones Sociales, Seguridad Social, Reingresos, Retroactivos, Procesos Disciplinarios, Prorrogas contratos, Certificado Ingresos / Retenciones, Provisiones, Informes DIAN, UGPP, DANE, LINK-SOA Interfaces Contables.

NM-RC- RECOBRO Y CONCILIACION DE INCAPACIDADES

NM-VI – VIATICOS

GN – SEGURIDAD Y GENERALES: Menú Portal / Menú Procesos, Administración y Seguridad, Imágenes / Documentos, Combinación Word - Exportación Excel, Reportes Dinámicos, Análisis Multidimensional, Asistente y Notas / Alertas.

PSS – SELF SERVICE

INTEGRACIONES ESTANDAR: Proceso De Imputación Contable (Interfaz).

5.1. Cumplimiento contractual

El presente capítulo tiene como propósito evaluar el grado de cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de la implementación, licenciamiento, soporte y mantenimiento de los sistemas de información SEVEN ERP y KACTUS HCM. Se analiza la correspondencia entre las condiciones pactadas y su ejecución real, verificando aspectos como niveles de servicio, entregables, actualizaciones, soporte técnico y cumplimiento de cláusulas específicas. Esta revisión se fundamenta en los principios de eficiencia, eficacia y responsabilidad, conforme a la normatividad vigente y a las buenas prácticas en materia de control interno.

De acuerdo con lo anterior y conforme al numeral 1. de la solicitud de información contractual, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, remitió

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

mediante memorando No. 202601600007923 del 10 de abril de 2026, la información que a su vez fue solicitada a la Oficina Jurídica mediante memorando No. 202601600007353 y respondida por esa Oficina a través de memorando No. 202601600007623, en los siguientes términos:

Vigencia 2024

Contrato: RM-CD-056-2024 del 8 de julio de 2024

Objeto: "ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE BAJO LA MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIO - SAAS, PARA EL MANEJO FINANCIERO, CONTABLE, PRESUPUESTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL PERSONAL, CON EL RESPECTIVO SOPORTE PARA LA HABILITACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN PARA LA REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA."

Valor: \$375,062,200.00

Modificación: Adición de recursos por valor de \$4,188,800.00

Link Secop II

<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6321117&isFromPublicArea=True&isModal=False>

Vigencia 2025

Contrato: RMBC-CD-182-2025 del 6 de noviembre de 2025

Objeto: "RENOVAR EL LICENCIAMIENTO DEL ERP-HCM DE LA REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA; ASÍ COMO ADQUIRIR UNA BOLSA DE HORAS PARA EL SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO FUNCIONAL QUE SE REQUIERA PARA LA CORRECTA OPERACIÓN DEL SISTEMA."

Valor: \$249,835,210.00

Link Secop II

<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9080795&isFromPublicArea=True&isModal=False>

Con base en la documentación allegada, se ilustra mediante la siguiente imagen la línea de tiempo contractual, en la cual se pueden evidenciar los principales hitos contractuales:

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



Consecuente con lo anterior y de acuerdo con los soportes allegados por la OTIC (numeral 1 literales B al E) y las revisiones realizadas en la plataforma SECOP II no se evidencian vacíos contractuales, el licenciamiento se encuentra vigente y su periodo va hasta el 6 de noviembre de la presente vigencia.

Ahora bien, en lo que a cumplimiento del objeto contractual se tienen las siguientes conclusiones:

- Contrato 056-2024 cuyo objeto incluye el licenciamiento y el soporte para la habilitación, configuración y parametrización, fue cumplido a satisfacción tal y como se evidencia en las actas de entrega y recibo del proyecto (formato F-CS-022 respuesta numeral 3 literal E) así:
 - Sistema KACTUS-HCM suscrita el 30 de octubre de 2024
 - Sistema SEVEN-ERP suscrita el 21 de noviembre de 2024

De igual forma, en cuanto al licenciamiento, se evidencia el inicio del cubrimiento a partir del 15 de octubre de 2024, tal y como se soporta en el acta de entrada a producción y la habilitación de licencias (numeral 1A, literal E, contrato RM-CD-056-2024, evidencias 3 pago 2024), por tanto, el cubrimiento finalizaba el 14 de octubre de 2025.

- Adición Contrato 056-2024 cuyo propósito “Se requiere o (sic) modificar el

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

contrato para incorporar horas de soporte adicionales, garantizando que los recursos humanos y técnicos asignados cuenten con las horas requeridas para la ejecución efectiva de las tareas previamente descritas, fortaleciendo así la capacidad de respuesta de la entidad ante sus compromisos financieros y administrativos”. En detalle, se adicionó por un estimado de 20 horas por valor de \$4.188.800.

De acuerdo con los soportes remitidos por la OTIC (numeral 1A, literal E, contrato RM-CD-056-2024, evidencias adición 2024), se evidencian las actas de consultoría que relacionan 5 horas de soporte para KACTUS y 13 horas para SEVEN-ERP; sin embargo, la cuenta de cobro (numeral 1A, literal E, contrato RM-CD-056-2024, cuenta de cobro adición Digitalware 2024.pdf) se realiza el cobro de las 20 horas. En correo de alcance al informe preliminar la OTIC allegó el soporte de las (2) dos horas faltantes del contrato vigencia 2024. Para mayor ilustración, se sugiere leer el ítem “7. Respuesta al informe preliminar por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa y análisis finales por parte de la Oficina de Control Interno.”, del presente informe.

- Contrato 182-2025 cuyo objeto incluye la renovación del licenciamiento y la adquisición de una bolsa de horas para el soporte y acompañamiento funcional que se requiera para la correcta operación del sistema, fue cumplido a satisfacción tal y como se evidencia en los certificados de cumplimiento y trámite de pago e informe de supervisión (respuesta numeral 1A literal E, contrato RMBC-CD-182-2025, cuentas de cobro nov y dic) así:

En cuanto a la renovación del licenciamiento se evidencia la Certificación de disponibilidad del servicio SaaS de los sistemas de información SEVEN-ERP y KACTUS-HCM de fecha 18 de noviembre de 2025 (respuesta numeral 1A, literal E, cuenta de cobro noviembre DW pág. 49), documento a través del cual DigitalWare certifica que la RMBC cuenta con licenciamiento a partir del 7 de noviembre de 2025 hasta el 6 de noviembre de 2026. En virtud de lo anterior se confirma el cumplimiento del objeto en esta materia.

Por otra parte, de acuerdo con el acervo documental (respuesta numeral 1A literal E, contrato RMBC-CD-182-2025, cuentas de cobro nov y dic y actas relacionadas en el numeral 1B, literal F), se evidencia la realización de 58 horas de soporte y acompañamiento funcional y la atención de requerimientos que permitan la correcta operación del sistema (56 horas para KACTUS-HCM y 2 horas para SEVEN-ERP) para el mes de noviembre de 2025, sin que se presenten diferencias entre lo soportado y lo cobrado.

Para el mes de diciembre de 2025, de acuerdo con la factura electrónica de venta No. 18862 por valor de \$23.269.958 (89.5 horas de soporte para SEVEN-ERP) y por valor de \$11.179.979 (43 horas de soporte para KACTUS-HCM), para un total de 132,5 horas y un valor total de \$34.449.937, valor ratificado por la supervisión de acuerdo con el certificado de cumplimiento y trámite de pago e

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

informe de supervisión (páginas 4 y 10 respectivamente del soporte “cuenta de cobro Digital Ware dic.pdf incorporado en la respuesta numeral 1A, literal E, carpeta RMBC-CD-182-2025).

Los soportes de estas horas se evidencian en las actas relacionadas en el literal F del numeral 1B de la respuesta de la OTIC.

Ahora bien, en lo que al cumplimiento de las obligaciones específicas de los contratos 056-2024 y 182-2025, se evidencian los soportes de informes de supervisión, los certificados de cumplimiento y trámite de pago, así mismo, en los informes de ejecución y cumplimiento de obligaciones del contrato validados por los supervisores del contrato.

Con base en ello, mediante las siguientes listas de chequeo se verificó el cumplimiento de las obligaciones para cada uno de los contratos así:

- Contrato 056-2024

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
1. Instalar, configurar y parametrizar los módulos solicitados por la Entidad y teniendo en cuenta lo ofertado por el proveedor, teniendo en cuenta el análisis de necesidades realizado por el equipo de implementación de Digital Ware.	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de entrada en producción y habilitación de licencias - Actas de parametrización - Acta de cierre fase implementación - Check list de pruebas (módulos y funcionalidades) 	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencias 3 pago 2024 (numeral 1C, literal G) - Evidencias 2 pago 2024 (numeral 1A, literal E) - Respuesta 3, literal A - Respuesta 3, literal D
2. Realizar el acompañamiento y apoyo de la preparación, migración y cargue de la información a los módulos implementados de las herramientas SEVEN y KACTUS.	SI	<ul style="list-style-type: none"> -Actas de consultoría - Actas de apoyo - Actas de migración 	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencias pagos 1,2 y 3 y adición (numeral 1A, literal E) - Actas (numeral 1B, literal F) - Respuesta 3, literal C
3. Realizar las actualizaciones, mantenimiento y mejoras de las herramientas SEVEN y KACTUS en los módulos que sean implementados en	SI	<ul style="list-style-type: none"> -Actas de consultoría - Actas de apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencias pagos 1,2 y 3 y adición (numeral 1A, literal E)

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca durante la vigencia del contrato.		- Actas de migración	- Actas (numeral 1B, literal F) - Respuesta 3, literal C
4. Dentro de los tres (3) días siguientes a la publicación de la aceptación de la oferta, entregar la metodología de implementación en dónde se especifique el desarrollo del cronograma del proyecto, la reunión de inicio y presentación del equipo de proyecto, la fase de pruebas y de capacitación, con sus respectivos entregables para cada una de las fases.	SI	- Acta de inicio	Respuesta numeral 1A, literal D
5. Ejecutar el proyecto mediante una planeación documentada que garantice el seguimiento y control del proyecto. Los tiempos de implementación no deberán superar los establecidos en la oferta económica entregada por el proveedor.	SI	- Propuestas - Cronograma de alto nivel	- Respuesta numeral 1A, literal B - Evidencias 1 pago 2024 numeral 1C, literal G
6. Asignar un equipo de profesionales idóneos y certificados en la herramienta tecnológica para administrar el funcionamiento, actualización, mantenimiento y transferencia de conocimiento de las herramientas SEVEN y KACTUS según sea requerido por parte de la entidad.	SI	- Propuestas	- Respuesta numeral 1A, literal B
7. Realizar la transferencia de conocimientos a los usuarios que defina la entidad en los tiempos establecidos en el plan de trabajo del literal d), en el manejo, configuración, funcionalidades y administración de los módulos de las herramientas SEVEN y KACTUS.	SI	- Formatos de capacitación	- Respuesta 3, literal D
8. Brindar acompañamiento en el caso que se requiera sobre el funcionamiento de las herramientas SEVEN y KACTUS, respuesta a las inquietudes, problemas relativos a la	SI	- Formatos de capacitación - Actas de apoyo	- Respuesta 3, literal D - Actas (numeral 1B, literal F)

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
configuración del sistema y la totalidad de los módulos de la solución SaaS.			
9. Realizar ajustes correctivos que solucionan fallas de desarrollo del software y fallas operativas de los módulos que integran el software, detectadas en las verificaciones periódicas del funcionamiento o en la utilización de los módulos, garantizando los niveles de servicio. Además de generar las relacionadas con el funcionamiento de la herramienta.	SI	<ul style="list-style-type: none"> - -Actas de consultoría - Reportes mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencias pagos 1,2 y 3 y adición (numeral 1A, literal E) - Respuesta 4, literal C
10. El proveedor debe contar con una mesa de servicio para la atención de solicitudes e incidentes, con una disponibilidad de 8x5 y debe contar con un canal web para reportar las solicitudes y/o incidentes y asignar un número de ticket cuando se realice una solicitud. De igual forma debe contar con la priorización y atención de los incidentes	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta 4, literal C
11. La infraestructura dispuesta para la prestación del servicio de software en modalidad SaaS, debe contar con las condiciones técnicas y de calidad establecidas en la norma ISO 27001.	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Propuestas 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta numeral 1A, literal B
12. La infraestructura para del servicio deberá contar una disponibilidad mínima estándar del 99.7%. Se deberá presentar el informe de disponibilidad de forma mensual.	N/A	No se presentaron reportes de indisponibilidad del servicio.	-

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
13. El proveedor de servicios tiene la responsabilidad de garantizar la disponibilidad y la recuperación del sistema, así como la integridad de la información de la Entidad. Para garantizar la recuperación del sistema junto con la información en caso de fallos o desastres, deberá presentar junto con la metodología de trabajo el (RTO - Recovery Time Objective), el (RPO - Recovery Point Objective), procedimientos de copia de seguridad y restauración, ubicación copias de respaldo y pruebas de recuperación y mantenimiento.	SI	- Propuestas, Software SaaS (nube)	- Respuesta numeral 1A, literal B
14. Responder los reclamos, consultas y/o solicitudes eficaz y oportunamente. El contratista se compromete a responder a todos los reclamos, consultas y solicitudes dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles a partir de su recepción. En caso de requerir más tiempo para dar una respuesta completa, el contratista deberá informar al remitente sobre el estado de la gestión y proporcionar una estimación del tiempo adicional necesario. La respuesta a las solicitudes se deberá hacer al correo contactenos@regionmetropolitana.gov.co .	SI	- Reportes mesa de servicio	- Respuesta 4, literal C
15. El contratista será responsable de cubrir todos los costos asociados con la ejecución del Contrato. Esto incluye, pero no se limita a, gastos operativos, honorarios profesionales, materiales, transporte, seguros y cualquier otro costo directamente relacionado con el cumplimiento de las obligaciones contractuales. El contratista deberá realizar una gestión efectiva de los recursos financieros para asegurar el cumplimiento oportuno y completo de sus obligaciones, evitando cualquier impacto negativo en la	SI	- Propuestas	- Respuesta numeral 1A, literal B

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
ejecución del contrato debido a deficiencias financieras.			

Consecuente con la lista de chequeo no se evidencian incumplimientos en las obligaciones contenidas en el contrato 056-2024 por parte del proveedor DigitalWare.

- Contrato 182-2025

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
1. Cumplir con las condiciones requeridas por la Entidad, de acuerdo con las especificaciones previstas en el ANEXO 1. ANEXO TÉCNICO SEVEN Y KACTUS que hacen parte integral del presente contrato.	SI	No se presentaron indisponibilidades en la prestación del servicio	Informe de ejecución y cumplimiento de obligaciones, página 5 de la cuenta de cobro de diciembre (numeral 1C, literal G)
2. Realizar las actualizaciones, mantenimiento y mejoras de las herramientas Seven ERP y Kactus HCM en los módulos implementados en Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca durante la vigencia del contrato.	SI	-Actas de consultoría	- Actas (numeral 1B, literal F)
3. Mantener la prestación del servicio durante la vigencia de las licencias y soporte técnico, salvo causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas.	SI	No se presentaron indisponibilidades en la prestación del servicio	Informe de ejecución y cumplimiento de obligaciones, página 5 de la cuenta de cobro de diciembre (numeral 1C, literal G)

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
4. Entregar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inició certificación de renovación de las licencias (Seven y Kactus) de la activación de estas.	SI	Certificación de disponibilidad del servicio SaaS de los sistemas de información SEVEN-ERP y KACTUS-HCM	Página 49 de la cuenta de cobro de noviembre (Numeral 1C, literal G)
5. Facilitar los canales de comunicación mediante mesas de servicio necesarias para la resolución de inquietudes y para el caso de resolución de errores de programación del sistema, servicio de mantenimiento que incluya la entrega de las modificaciones en un término no mayor al establecido en este documento.	SI	Reportes mesa de servicio	- Respuesta 4, literal C
6. Asignar un equipo de profesionales idóneos y certificados en la herramienta tecnológica para administrar el funcionamiento de la infraestructura, actualizaciones, mantenimientos y transferencia de conocimiento de las herramientas Seven y Kactus según sea requerido por parte de la entidad.	SI	- Propuestas (informe de consultoría)	- Respuesta numeral 1A, literal B
7. Realizar la transferencia de conocimientos a los usuarios que defina la entidad y en los tiempos establecidos, en el manejo, configuración, funcionalidades y administración de los módulos de las herramientas Seven y Kactus, con cargo a bolsa de horas.	SI	- Formatos de capacitación	- Respuesta 3, literal D
8. Garantizar la funcionalidad de los sistemas y brindar acompañamiento en el caso que se requiera para las herramientas Seven y Kactus, respuesta a las inquietudes, problemas relativos a la configuración del sistema y la totalidad de los módulos de la solución SaaS.	SI	- Reportes mesa de servicio	- Respuesta 4, literal C
9. Asistir a las reuniones, talleres, juntas y demás eventos referentes a la funcionalidad del sistema Kactus y Seven en caso de ser requeridos o a así lo	SI	- Formatos de capacitación	- Respuesta 3, literal D

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
indique el supervisor, las cuales deben ser programadas con antelación.			
10. Realizar ajustes correctivos que solucionan fallas de desarrollo del software y fallas operativas de los módulos que integran el software, detectadas en las verificaciones periódicas del funcionamiento o en la utilización de los módulos, garantizando los niveles de servicio. Además de generar las relacionadas con el funcionamiento de la herramienta.	SI	- Reportes mesa de servicio	- Respuesta 4, literal C
11. Contar con una mesa de servicio para la atención de solicitudes e incidentes, con una disponibilidad de 7:30 a.m. a 6:00 p.m. y debe contar con un canal web para reportar las solicitudes y/o incidentes y asignar un número de ticket cuando se realice una solicitud. De igual forma debe contar con la priorización de la atención de los incidentes.	SI	- Reportes mesa de servicio	- Respuesta 4, literal C
12. Contar con las condiciones técnicas y de calidad establecidas en la norma ISO 27001 en la infraestructura dispuesta para la prestación del servicio de software en modalidad SaaS.	N/A	No se presentaron indisponibilidades en la prestación del servicio	-
13. Presentar informes técnicos o funcionales cuando sean requeridos por la supervisión del contrato, en los cuales se detalle el estado de avance, actividades desarrolladas, hallazgos, recomendaciones y cualquier información que permita hacer seguimiento efectivo a la ejecución de las obligaciones contractuales. Estos informes deberán entregarse en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la solicitud formal y	N/A	No se presentaron requerimientos por parte de la supervisión.	-

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
deberán estar firmados por el responsable designado.			
14. Cumplir con los ANS requeridas por la Entidad, de acuerdo con las especificaciones previstas en el ANEXO 1. ANEXO TECNICO SEVEN Y KACTUS que hacen parte integral del presente contrato.	SI	- Reportes mesa de servicio	- Respuesta 4, literal C
15. Presentar informe mensual de disponibilidad mínima estándar del 99.7%. de la infraestructura desplegada para el servicio SaaS.	N/A	No se presentaron reportes de indisponibilidad del servicio.	-
16. Desde el punto de vista de legislación, DIGITAL WARE se compromete a realizar y entregar antes de que entren en vigencia, los cambios al SOFTWARE para que cumpla con las nuevas leyes y sus decretos reglamentarios, resoluciones, circulares, anexos y demás documentos emitidos por las Entidades de Control, EPS, AFP, ARP, Cajas de Compensación, Superintendencias, Contraloría, Ministerio de Hacienda entre otros, las cuales hayan sido formalmente emitidas y sean de carácter general y obligatorio cumplimiento, sin costo alguno para la Entidad. No se realizarán cambios al SOFTWARE por reglamentación específica, ni excepciones del cliente, es decir requerimientos específicos, particulares, que no sean generares a los sistemas de información.	N/A	No se presentaron cambios normativos ni la expedición de nuevas normas.	-

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
<p>17. Cubrir todos los costos asociados con la ejecución del Contrato. Esto incluye, pero no se limita a, gastos operativos, honorarios profesionales, materiales, transporte, seguros y cualquier otro costo directamente relacionado con el cumplimiento de las obligaciones contractuales. El contratista deberá realizar una gestión efectiva de los recursos financieros para asegurar el cumplimiento oportuno y completo de sus obligaciones, evitando cualquier impacto negativo en la ejecución del contrato debido a deficiencias financieras.</p>	SI	- Propuestas	- Respuesta numeral 1A, literal B
<p>18. El proveedor deberá entregar a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca (RMBC) toda la información institucional almacenada, procesada, parametrizada o generada durante la ejecución del servicio en formato CSV, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de terminación del contrato, ya sea por expiración del plazo, terminación anticipada o cualquier otra causa. La información entregada constituye un activo institucional de la RMBC, razón por la cual no podrá ser retenida, eliminada, modificada ni utilizada por el proveedor para fines distintos a los previstos en el contrato.</p> <p>Lo anterior no implica cesión, transferencia, migración o divulgación del conocimiento técnico, metodologías, configuraciones, desarrollos propios o know-how del proveedor, los cuales seguirán siendo de su exclusiva titularidad, salvo disposición contractual o legal en contrario.</p>	N/A	-	-

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SOPORTE
19. Responder por los daños, perjuicios o pérdida de la información derivada por fallas de los softwares, interrupciones injustificadas del servicio, pérdida, alteración o divulgación indebida de información, vulneraciones de seguridad informática.	N/A	No se presentaron daños, perjuicios o pérdida de información	-

Consecuente con la lista de chequeo no se evidencian incumplimientos en las obligaciones contenidas en el contrato 182-2025 por parte del proveedor DigitalWare.

Así las cosas, se concluye que los contratos suscritos para el licenciamiento y operación de los sistemas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM no presentan incumplimientos y han sido desarrollados en cumplimiento de las obligaciones contractuales.

En etapa de socialización del informe preliminar, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa realizaron comentarios respecto de la recomendación generada por la OCI, para lo cual, el análisis y resultado de estos, se observa en el ítem “7. Respuesta al informe preliminar por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa y análisis finales por parte de la Oficina de Control Interno.”, del presente informe.

5.2. Administración de los sistemas

En este apartado se examinan los procesos y procedimientos relacionados con la administración de los sistemas SEVEN ERP y KACTUS HCM, incluyendo la gestión de usuarios, perfiles, roles, parámetros de configuración y controles de acceso. Se busca determinar si la administración de estas plataformas se realiza bajo criterios de seguridad, integridad y disponibilidad de la información, en concordancia con políticas institucionales, lineamientos de gobierno TI y estándares internacionales aplicables.

Partiendo de las especificaciones técnicas del licenciamiento en cumplimiento del anexo técnico, que se describen a continuación:

SERVICIO SaaS LICENCIA SEVEN ERP (POR 12 MESES)

- Capacidad usuarios: 15 Usuarios (1 Administrador y 14 comunes). Se renuevan 10 usuarios y se incluyen 5 usuarios nuevos.
- Uso de la licencia para los módulos habilitados y parametrizados actualmente.
- Disponer y mantener operativa la infraestructura tecnológica necesaria para garantizar el correcto funcionamiento del software con una disponibilidad mínima del 99,7%,

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

asegurando la disponibilidad y rendimiento para las 15 usuarios requeridas.

- Actualización normativa, soporte y servicio descrito en el numeral Soporte Técnico del presente documento.

GRU_CODI	GRU_NOMB	CANTDAD USUARIOS	RPR_ADIC	RPR_MODI	RPR_BORR	RPR_REPO	RPR_EXPO	RPR_REVE	RPR_ANUL	RPR_APLI
1	ADMINISTRADOR	3	S	S	S	S	S	S	S	S
2	AUDITOR	1	S	S	S	S	S	S	S	S
3	LIDER CONTABILIDAD	1	S	S	S	S	S	S	S	S
4	LIDER TESORERIA	1	S	S	S	S	S	S	S	S
5	LIDER PRESUPUESTO	1	S	S	S	S	S	S	S	S
7	LIDER ACTIVOS FIJOS E INVENTARIO	1	S	S	S	S	S	S	S	S
10	ANALISTA CONTABILIDAD	2	S	S	S	S	S	S	S	S

De acuerdo con la información suministrada por la OTIC (respuesta numeral 6, literal C), para el caso de SEVEN-ERP se observa que 10 usuarios tienen activos todos los permisos, cada uno de estos 10 usuarios cuentan con la posibilidad de adicionar, modificar, borrar e incluso anular las cifras financieras de la entidad.

En este punto resulta importante indicar que no se evidenció en la matriz de usuarios y roles, los perfiles de usuarios (administradores, auditores, líderes, analistas, consulta) determinando a que módulos tiene acceso y que actividades pueden realizar en virtud del perfil. Ahora bien, en atención al informe preliminar se indicó por parte de la OTIC que:

“(...) ambos sistemas cuentan con un módulo de administración de usuarios y roles, en el cual se define la creación de perfiles, la asignación de accesos a módulos y la configuración de permisos específicos, tales como; creación, modificación, eliminación y consulta, entre otros (...)”

“(...) se precisa que actualmente se continúa adelantando el proceso de depuración y validación de la información asociada a usuarios y roles, el cual a la fecha presenta un alto porcentaje de avance (...)”

“(...) es importante aclarar que la información presentada por la Subdirección de Gestión Corporativa (SGC), relacionada con la matriz de roles de los sistemas, corresponde a una vista general de la operación, en la cual los roles fueron agrupados por tipología de usuario (...)”

“(...) En consecuencia, se continuará trabajando de manera articulada entre la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, con el propósito de fortalecer el monitoreo y la gestión del

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

módulo de roles y perfiles de usuario en ambos sistemas (...)” (Subrayado fuera de texto)

Lo anterior genera una **recomendación** con el propósito de que las dependencias responsables de gestionar los accesos y permisos fortalezcan el monitoreo y la gestión del módulo de roles y perfiles de usuario en SEVEN-ERP, asegurando la correcta parametrización y ajustando los permisos que le asistan a cada uno de los grupos de usuarios para el acceso exclusivo a los sistemas y módulos que requieren en función de sus roles.

Para mayor ilustración, se sugiere dar lectura al ítem “7. Respuesta al informe preliminar por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa y análisis finales por parte de la Oficina de Control Interno.”, del presente informe.

SERVICIO SAAS LICENCIA KACTUS HCM (POR 12 MESES)

- Capacidad para 50 servidores públicos.
- Uso de la licencia para los módulos habilitados y parametrizados actualmente.
- Disponer y mantener operativa la infraestructura tecnológica necesaria para garantizar el correcto funcionamiento del software con una disponibilidad mínima del 99,7%, asegurando la disponibilidad y rendimiento para los 50 servidores públicos.
- Actualización normativa, soporte y servicio descrito en el numeral Soporte Técnico del presente documento.

Usuario	Tipo de Usuario	Perfil
ACORTES	Administrador	La funcionaria cuenta con acceso a los módulos de nómina y hojas de vida, debido a las funciones que desempeña como Profesional Especializado con funciones de Talento Humano, las cuales requieren la consulta, administración y gestión de dicha información para el adecuado desarrollo de sus responsabilidades.
DBUITRAG	Común	El rol asignado a este usuario permite la gestión de los módulos relacionados con el proceso de nómina, incluyendo la parametrización de conceptos, registro de novedades, control de ausentismos, liquidación de seguridad y prestaciones sociales, así como los demás procesos asociados a la liquidación y pago de los servidores de la Región Metropolitana.
LGUERRER	Común	Tiene asignado el rol para el manejo de los módulos de hojas de vida y manuales de funciones, lo cual le permite realizar la actualización y consulta de la información correspondiente a los servidores.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Usuario	Tipo de Usuario	Perfil
RLUQUE	Común	Cuenta con el rol asignado para el manejo del módulo de viáticos, mediante el cual se realiza la gestión, registro y control de la información relacionada con el reconocimiento y pago de viáticos de los servidores.
RMATTA	Administrador Kactus Ophelia	El usuario cuenta con acceso a los diferentes módulos del sistema, debido a sus funciones relacionadas con la parametrización, administración y soporte de la herramienta, así como por su rol de enlace con el proveedor del sistema DIGITAL WARE , para la gestión de configuraciones, ajustes y requerimientos técnicos que se presente

De acuerdo con la información suministrada por la OTIC (respuesta numeral 6, literal C), para el caso de KACTUS-HCM se observan 5 usuarios agrupados en usuarios administrador y usuarios tipo común y se cuenta con la descripción del perfil contentivo de los roles y módulos a los cuales tiene acceso; sin embargo, no se advierten usuarios asignados a los líderes de los procesos, ni usuarios de consulta, ni auditor, así como, tampoco se evidencian los permisos de adición, borrado o edición de cada uno de los usuarios. Ahora bien, en atención al informe preliminar se indicó por parte de la OTIC que:

“(...) ambos sistemas cuentan con un módulo de administración de usuarios y roles, en el cual se define la creación de perfiles, la asignación de accesos a módulos y la configuración de permisos específicos, tales como; creación, modificación, eliminación y consulta, entre otros (...)”

“(...) se precisa que actualmente se continúa adelantando el proceso de depuración y validación de la información asociada a usuarios y roles, el cual a la fecha presenta un alto porcentaje de avance (...)”

“(...) es importante aclarar que la información presentada por la Subdirección de Gestión Corporativa (SGC), relacionada con la matriz de roles de los sistemas, corresponde a una vista general de la operación, en la cual los roles fueron agrupados por tipología de usuario (...)”

“(...) En consecuencia, se continuará trabajando de manera articulada entre la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, con el propósito de fortalecer el monitoreo y la gestión del módulo de roles y perfiles de usuario en ambos sistemas (...)” (Subrayado fuera de texto)

Lo anterior genera la **recomendación** indicada anteriormente, con el propósito de que las dependencias responsables de gestionar los accesos y permisos fortalezcan el monitoreo y la gestión del módulo de roles y perfiles de usuario en SEVEN-ERP,

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

asegurando la correcta parametrización y ajustando los permisos que le asistan a cada uno de los grupos de usuarios para el acceso exclusivo a los sistemas y módulos que requieren en función de sus roles.

Para mayor ilustración, se sugiere dar lectura al ítem “7. Respuesta al informe preliminar por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa y análisis finales por parte de la Oficina de Control Interno.”, del presente informe.

Ahora bien, en aplicación del criterio de disponibilidad, se analizan los reportes de la mesa de ayuda, suministrados por la OTIC mediante respuesta numeral 5, literal C, con el propósito de obtener las incidencias, los tiempos de respuesta en cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), que permitan inferir que el servicio no ha presentado indisponibilidad.

- Para el caso de **SEVEN-ERP** el reporte de incidencias ha tenido el siguiente comportamiento:

SEVEN ERP	AÑO				
	MES	2024	2025	2026	Total general
ENERO		9	4		13
FEBRERO			30	9	39
MARZO			22	11	33
ABRIL			19	3	22
MAYO			22		22
JUNIO			8		8
JULIO			21		21
AGOSTO			10		10
SEPTIEMBRE			11		11
OCTUBRE			13		13
NOVIEMBRE	4		17		21
DICIEMBRE	6		20		26
Total general	10	202	27	239	

De los 239 incidentes reportados 155 (65%) son de tipo consulta, 23 (10%) de tipo evento y 63 (25%) pertenecen a otros tipos de solicitud. De igual manera, 176 casos (74%) son de nivel 1, de nivel 2 se registran 48 casos (20%) y 15 casos (6%) informativos a los que no les aplica la asignación de nivel.

De los 239 incidentes reportados, el estado se muestra en la siguiente tabla:


INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

RESPONSABLE	CASOS	%
CERRADOS	237	99%
CLIENTE	1	0,4%
CONSULTORIA	1	0,4%
Total general	239	100%

De los 239 incidentes reportados dos (2) incidentes están clasificados como tipo “Consulta” de nivel 2, a los cuales se les dio respuesta de acuerdo con los niveles de servicio y a la fecha se encuentran cerrados, tal como, se evidencia en la siguiente tabla:

No.	ASUNTO	ESTADO	TIPO	SOLICITUD	NIVEL	FECHA DE CIERRE
935616	Caida de servicio (nivel alto)	[E] Cerrado Resuelto	CONSU LTA	2025-05-13	NIVEL 2	2025-05-13
957561	lentitud en sistema(prioridad alta)	[E] Cerrado Resuelto	CONSU LTA	2025-09-03	NIVEL 2	2025-09-10

Resulta relevante mencionar que, teniendo en cuenta el evento reportado “lentitud en sistema”, cuyo ticket se abrió el 03 de septiembre de 2025 y según el reporte la fecha de cierre corresponde a 10 de septiembre de 2025, se evidencia un tiempo de respuesta que excede el establecido en el anexo técnico para eventos con impacto medio y urgencia media correspondiente a 48 horas, lo cual, genera una **observación**.



Niveles de Servicio - ANS para la solución de los incidentes corresponden a los atendidos en los niveles 1 y 2 de la mesa de servicio de la siguiente forma:

- Crítica (Caída del sistema): Solución en máximo 24 horas.
- Alta (Suspensión crítica del sistema): Solución: En impacto alto (24 horas), impacto medio (32 horas) e impacto bajo (48 horas).
- Media (Falla de una sola función): Solución: En impacto alto (32 horas), impacto medio (48 horas) e impacto bajo (96 horas).
- Baja (procedimiento menor): Solución: En impacto alto (48 horas), impacto medio (96 horas) e impacto bajo (120 horas).

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Caso No. **957561** Programa **SGNMENUS / MENU DEL SISTEMA SEVEN** Estado **Cerrado-Resuelto**

Impacto: **Medio** Urgencia: **Medio** Tiempo en Horas: **174.853444444444**

Asunto: **lentitud en sistema(prioridad alta)**

Descripción: **Buen dia**
Por favor validar velocidad transaccional del sistema, debido a que este presenta lentitud gracias

Usuario	Comunicación	Fecha
REGMETRO_S	pasar a confirmacion	5/09/2025 12:01:27 p. m.
RONALDOC	Se establece sesión con ingeniero lider y usuarios líderes, se evidenció en 1 máquina que el sistema estaba ejecutandose correctamente; sin embargo, al validar en otra se determinó caídas de conexión. Por lo anterior se solicitó efectuar seguimientos de caídas de conexión a internet mediante el comando ping -t google.com.co (CMD). Se adjunta imagen de las caídas indicadas. Nota: Los usuarios se encontraban en sus casas con el internet propio, e indicaban que las desconexiones tambien se efectuaban desde sitio fisico de trabajo, por lo que se solicitó efectuar revisiones de conexión a internet mediante el comando anteriormente suministrado.	3/09/2025 4:05:18 p. m.
RONALDOC	Cordial Saludo, Estimado Ingeniero, Solicito comedidamente una sesion remota con el fin de visualizar la lentitud indicada; Quedo atento a fecha y hora para agendar a	3/09/2025 11:54:21 a. m.
DiegoD	Cambio de Impacto Valor anterior: 0 Valor nuevo: Medio	3/09/2025 9:37:54 a. m.
DiegoD	Cordial Saludo, estimado cliente Hemos recibido su solicitud, la cual se remite para que sea atendida por un Gestor de la Mesa de Experiencia Técnica - MET. Nos estaremos comunicando para aclarar cualquier inquietud o socializar el resultado del diagnóstico de la solicitud. Nota: Recuerde que al reportar se debe incluir la versión del programa, una descripción detallada del asunto y de ser necesario imágenes o documentos de apoyo, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Además, se recomienda el diligenciamiento correcto de los datos básicos de contacto, como teléfono y correo para ofrecer una solución directa e inmediata. Realice Seguimiento o solicite información adicional de los casos en los siguientes canales: - WhatsApp: 3007978903 - (Solo WhatsApp) - Correo electrónico: Met@digitalware.com.co Cordialmente, Dirección de CX y transformación organizacional "En MET, servimos con Propósito"	3/09/2025 9:37:19 a. m.

Aunado a lo anterior, no se evidenció la aplicación de una metodología formal para la medición y cálculo de la disponibilidad del sistema, que permita determinar de manera objetiva el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), lo cual limita la trazabilidad y evaluación del desempeño del servicio.

Para mayor ilustración, se sugiere dar lectura al ítem “7. Respuesta al informe preliminar por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa y análisis finales por parte de la Oficina de Control Interno.”, del presente informe.

- Para el caso de **KACTUS-HCM** el reporte de incidencias ha tenido el siguiente comportamiento:

KACTUS HCM	AÑO				
	MES	2024	2025	2026	Total general
ENERO			13	5	18
FEBRERO			21	8	29
MARZO			11	3	14
ABRIL			15	1	16
MAYO			13		13
JUNIO			13		13
JULIO			8		8

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

KACTUS HCM	AÑO			
MES	2024	2025	2026	Total general
AGOSTO		4		4
SEPTIEMBRE		5		5
OCTUBRE		6		6
NOVIEMBRE		9		9
DICIEMBRE	3	10		13
Total general	3	128	17	148

De los 148 incidentes reportados 120 (81%) son de tipo consulta, 8 (5%) de tipo evento y 20 (14%) pertenecen a otros tipos de solicitud.

De los 148 incidentes reportados, el estado se muestra en la siguiente tabla:

RESPONSABLE	CASOS	%
CERRADOS	147	99%
CLIENTE	1	1,0%
Total general	148	100%

En etapa de socialización del informe preliminar se analizaron los soportes allegados por la OTIC y la Subdirección de Gestión Corporativa retirando los eventos que sustentaban la observación preliminar, es así como para mayor ilustración se sugiere dar lectura al ítem “7. Respuesta al informe preliminar por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa y análisis finales por parte de la Oficina de Control Interno.”, del presente informe.

5.3. Operación y Funcionalidad.

Este capítulo tiene como objetivo evaluar el adecuado funcionamiento operativo de los sistemas SEVEN ERP y KACTUS HCM, verificando que sus módulos y funcionalidades soporten de manera efectiva los procesos institucionales para los cuales fueron implementados, identificando posibles brechas que afecten la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para la medición de este aspecto, se revisan los procesos: gestión financiera en aspectos contables (SEVEN-ERP) y de gestión del talento humano en materia de nómina y demás novedades administrativas (KACTUS HCM), evidenciando los siguientes procedimientos, asociados a las caracterizaciones:

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Caracterización del proceso de Gestión Financiera:

- Elaboración Anteproyecto de Presupuesto
- Procedimiento de Modificaciones Presupuestales
- Procedimiento de expedición de CDP y RP
- Procedimiento tramite de vigencias futuras
- Procedimiento de conciliación y registro de ingresos
- Procedimiento de pagos
- Procedimiento de conciliación y registro de información contable
- Procedimiento de obligaciones tributarias
- Procedimiento de generación de estados financiero

Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano:

- Ingreso (Vinculación) y Retiro
- Permanencia
- Capacitación
- Bienestar
- Liquidación Nómina, seguridad social y parafiscales
- Acuerdos de Gestión
- Inspecciones
- Exámenes médico-ocupacionales
- Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales

Los procedimientos subrayados se encuentran publicados en el repositorio (<https://regionmetropolitanadebogota.sharepoint.com/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2FShared%20Documents%2FBiblioteca%5Fdocumentos&viewid=0598639e%2Db41f%2D419a%2Dbfef%2Da1dd2a1d0652>).

En ese orden de ideas, se examina si en los procedimientos implementados, se encuentran relacionados con los módulos de los aplicativos y si su funcionalidad ha sido incorporada en dichos procedimientos.

SEVEN ERP

ADMINISTRATIVO: Inventarios y Activos Fijos.

FINANCIERO BASICO: Contabilidad, Tesorería, Proveedores/cuentas por pagar

FINANCIERO PLUS: Presupuesto de Gobierno.

UTILITARIOS ESTÁNDAR: Administración de Seguridad y Auditoría, Imágenes, Notas, Alertas.

Para el proceso de Gestión financiera:

1. Procedimiento para la expedición y liberación de certificados presupuestales (CDP y RP) P-FIN-004, relacionado con el módulo FINANCIERO PLUS y la

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

funcionalidad de presupuesto de Gobierno.

La actividad ligada al CDP No. 6. Elaborar el CDP; la actividad relacionada con el RP No. 6. Elaborar el RP; las actividades relacionadas con la liberación de CDP y RP No. 6. Registrar la liberación en el sistema de información presupuestal, No. 7. Revisar la información registrada, se realizan en el sistema SEVEN-ERP.

2. Procedimiento de pagos P-FIN-005, relacionado con el módulo FINANCIERO BÁSICO y las funcionalidades Contabilidad, Tesorería y proveedores/cuentas por pagar.

Las actividades Nos. 4. Crear al tercero, 5. Ingresar información a la plataforma SEVEN-ERP, y No. 9. Verificar y ejecutar pagos, son llevadas a cabo a través del aplicativo SEVEN-ERP.

Los demás procedimientos subrayados, P-FIN-001 Elaboración de anteproyecto de presupuesto y P-FIN-003 Obligaciones tributarias (impuestos) no guardan relación con los módulos del sistema SEVEN-ERP. Sin embargo, con la validación anterior se puede inferir que el proceso se encuentra en vía de alineación de los procedimientos con el sistema SEVEN-ERP.

KACTUS HCM

AC- ANALISIS DE CARGOS: Análisis de Cargos Estructura Organizacional, Planta de Personal, Diccionario de Perfiles y Competencias.

BI – BIODATA: Maestro de Empleados / Familiares, Experiencia Laboral, Formación Académica, Hoja de Vida Interna, Datos Adicionales, Flujo Paz y Salvo.

NM – NOMINA: Parametrización Universal, Vinculación, Novedades, Incapacidades, Magnéticos de Bancos, Prestaciones Sociales, Seguridad Social, Reingresos, Retroactivos, Procesos Disciplinarios, Prorrogas contratos, Certificado Ingresos / Retenciones, Provisiones, Informes DIAN, UGPP, DANE, LINK-SOA Interfaces Contables.

NM-RC- RECOBRO Y CONCILIACION DE INCAPACIDADES

NM-VI – VIATICOS

GN – SEGURIDAD Y GENERALES: Menú Portal / Menú Procesos, Administración y Seguridad, Imágenes / Documentos, Combinación Word - Exportación Excel, Reportes Dinámicos, Análisis Multidimensional, Asistente y Notas / Alertas.

PSS – SELF SERVICE

Para el proceso de Gestión del Talento Humano:

1. Procedimiento de vinculación P-GTH-003 relacionado con el módulo NM-NOMINA no se advierten actividades relacionadas con el sistema KACTUS-HCM

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los demás procedimientos subrayados, no guardan relación con los módulos del sistema KACTUS-HCM.

En conclusión, se observa que solo dos procedimientos del proceso de Gestión Financiera incluyen actividades cuyo registro se realiza apoyado en el aplicativo SEVEN-ERP, mientras que no se evidencia ningún procedimiento del proceso de Gestión del Talento Humano que incluya actividades con apoyo del sistema KACTUS-HCM.

En etapa de socialización del informe preliminar, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa realizaron comentarios respecto de la observación generada por la OCI, para lo cual, el análisis y resultado de estos, se observa en el ítem “7. Respuesta al informe preliminar por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa y análisis finales por parte de la Oficina de Control Interno.”, del presente informe.

5.4. Planes de mejoramiento

Este capítulo está orientado a realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento de las acciones definidas en los planes de mejoramiento derivados de auditorías anteriores relacionadas con los sistemas SEVEN ERP y KACTUS HCM. Se analiza el estado de implementación de las recomendaciones, la efectividad de las acciones correctivas adoptadas y el cierre de hallazgos, con el fin de determinar el nivel de avance y fortalecer la mejora continua en la gestión de los sistemas de información.

En revisión de las bases de datos de los planes de mejoramiento tanto Institucional (PMI) como por Procesos (PMP) se encontraron las siguientes situaciones:

Plan de Mejoramiento Institucional (PMI)

- Informe de Auditoría Financiera Vig. 2024 de la Contraloría General de la República.

Hallazgo No. 9. Contrato RM-CD-056-2024 Adición Contractual

Durante la revisión de la justificación presentada para la adición del contrato RM-CD-056-2024, se evidenció que, si bien la RMBC sustentó la adición en la necesidad de realizar actividades adicionales, argumentando que se estimaron 20 horas aproximadas de soporte para atender requerimientos asociados al cierre contable, financiero y de gestión humana. Sin embargo, al analizar los documentos que sirvieron de base para la estructuración del contrato estudios

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

previos, propuesta comercial, selección de contratista y resumen de precios, no se encontró evidencia de que la estimación del valor inicial del contrato hubiera sido calculada con base en una tarifa por hora ni que se hubiesen definido parámetros técnicos para cuantificar servicios de soporte bajo esa modalidad.

El plan de mejoramiento establecido por la Entidad contempla la siguiente acción:

“Adoptar el procedimiento de modificaciones contractuales” a cargo de la Oficina Jurídica y fecha de cumplimiento 31 de marzo de 2026.

Con lo anterior, se revisa el procedimiento P-CON-005 Modificaciones Contractuales versión 1 del 23 de diciembre de 2025, en el cual se evidencia la actividad No. 3. Realizar control de legalidad a la solicitud de modificación, en la cual se describe la tarea “Se analiza jurídicamente la justificación de la modificación y los soportes allegados”, a cargo del profesional/Contratista de la Oficina Jurídica. De igual manera, se agregó la actividad No. 8. Revisar documentación y dar VoBo al documento de modificación a través de la tarea “Se revisa el documento de modificación recibido, a fin de validar su contenido y se da VoBo al mismo. Si existen observaciones se devuelve mediante correo electrónico”, a cargo del jefe de la Oficina Jurídica. Asimismo, se incorporó la actividad No. 10. Revisar documentación y firmar el documento de modificación con VoBo la cual se desarrolla mediante la tarea “Se revisa el documento de modificación con VoBo. del jefe de la Oficina Jurídica, a fin de validar su contenido y que sea firmado el documento modificadorio. Si se requieren ajustes se devuelve mediante correo electrónico a la Oficina Jurídica con las observaciones del caso”, a cargo del Subdirector(a) de Gestión Corporativa.

La incorporación de estos puntos de control persigue el aseguramiento de la viabilidad jurídica de la modificación solicitada.

En ese orden de ideas, cumplido el plan de mejoramiento dentro del plazo establecido, será necesario revisar la aplicabilidad del procedimiento en una muestra de modificaciones contractuales con posterioridad a diciembre de 2025, con el propósito de pronunciarse frente a la efectividad de la acción en la desaparición de la causa identificada como “Debilidad en los documentos del análisis de adición presupuestal”³.

Plan de Mejoramiento por Procesos (PMP)

- Informe de Auditoría de cumplimiento “Seguimiento a los sistemas para el manejo financiero, contable, presupuestal y gestión de personal implementados en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca RMBC a 30 de junio de 2025”.

³ Sobre el particular es importante señalar que la Oficina de Control Interno carece de competencia para emitir pronunciamiento sobre la efectividad ya que esta actividad es de la Contraloría General de la República.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Este informe no registro hallazgos, se registraron Observaciones y recomendaciones, sin embargo, es necesario que se tenga en cuenta lo siguiente:

1. Las observaciones, son banderas rojas para el proceso, que buscan que la Entidad analice dichas circunstancias evidenciadas en el seguimiento, con el fin de evaluar la necesidad de adoptar y/o fortalecer puntos de control y/o implementar acciones.
2. Las recomendaciones no están llamadas a establecer Plan de Mejoramiento, pero se invita a que sean evaluadas por el Líder del Proceso con el fin de ser tenidas en cuenta en la Entidad para generar oportunidades de mejora al proceso.

Observaciones y recomendaciones:

- *Observación No. 1 y Recomendación*

Respecto de la situación observada, relacionada con “Registros contables paralelos”, se recomienda establecer un plan de trabajo, con un equipo dedicado exclusivamente, a consolidar la implementación del sistema, a fin de eliminar progresivamente el uso de registros paralelos en Excel, fortaleciendo la adopción del sistema contable en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca.

Este plan se sugiere pueda contemplar entre otros aspectos los siguientes: incluir capacitación al personal, ajustes funcionales al sistema si es necesario, revisión de la parametrización del sistema para el registro contable, controles de calidad para asegurar la confiabilidad de los datos y establecer una fecha límite para la eliminación total de registros externos no integrados. Esta transición buscaría fortalecer la integridad, trazabilidad y eficiencia de los procesos contables, reduciendo riesgos operativos y financieros.

Analizada la información allegada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa, se evidenció que el proceso utiliza los sistemas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM para la ejecución de sus actividades; sin embargo, ha implementado controles complementarios mediante el uso de archivos en Excel, los cuales son utilizados para la validación, conciliación y verificación de la información generada en los sistemas, previo a su cargue en plataformas externas como operadores de seguridad social y entidades bancarias.

Si bien estos controles permiten identificar inconsistencias y mitigar riesgos operativos en el procesamiento de la información, corresponden a mecanismos manuales y externos a los sistemas, lo que evidencia que la gestión de la información no se encuentra completamente integrada dentro de los aplicativos

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

institucionales.

En este sentido, la utilización de herramientas externas como Excel, aun cuando cumple una función de control, mantiene la dependencia de registros complementarios y no elimina la causa que dio origen a la observación, relacionada con la existencia de controles por fuera del sistema y la falta de integración total de la información.

- *Observación No. 2 y Recomendación*

Teniendo en cuenta lo enunciado en la observación No.2, “Políticas, caracterización de procesos y procedimientos” se sugiere elaborar, aprobar y difundir procedimientos específicos alineados con la política de seguridad de la información, incluyendo protocolos de acceso, clasificación de datos, gestión de incidentes, respaldo y recuperación, entre otros. Estos procedimientos deberían ser revisados periódicamente y adaptados a los cambios tecnológicos y normativos.

Así como dinamizar el proceso de fortaleciendo de la estructuración de la caracterización de todos los procesos mediante la formalización, documentación y validación de cada actividad clave, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la Entidad. Asimismo, se sugiere establecer procedimientos operativos estandarizados que definan roles, responsabilidades, entradas, salidas y controles asociados, con el fin de mejorar la trazabilidad y eficiencia de los procesos, facilitar la capacitación del personal y la transferencia de conocimiento, reducir riesgos operativos derivados de la ambigüedad o informalidad en la ejecución y promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua y al cumplimiento normativo. Además de implementar mecanismos de revisión periódica y actualización de los procedimientos, incorporando indicadores de desempeño y retroalimentación de los usuarios para asegurar su vigencia y aplicabilidad.

Además, continuar aunando esfuerzos en coordinación con el Proceso liderado por la Oficina Asesora de Planeación Institucional con el fin de i) fortalecer el proceso y procedimientos relacionados con la gestión financiera, contable, presupuestal y nómina, al igual que, ii) consolidar la gestión del riesgo en la entidad, mediante la construcción del mapa de riesgos institucional que incluye la identificación y descripción del riesgo, análisis de riesgo inherente, diseño y análisis de controles y valoración del riesgo residual, lo cual permite implementar controles para mitigar su ocurrencia.

Analizada la documentación publicada en el SharePoint, se evidencia que de los

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

procedimientos actuales de los procesos de Gestión Financiera y de Gestión del talento Humano, tan solo en dos, se incorporan actividades cuyas tareas están apoyadas por los aplicativos SEVEN-ERP y KACTUS-HCM.

○ *Observación No. 3 y Recomendación*

Alineado con la observación denominada “Usuarios de Sistemas de Información ERP METRO SEVEN – DIGITAL WARE y KACTUS-HCM-Nómina”, se sugiere implementar las siguientes acciones con el fin de fortalecer los controles sobre los usuarios del sistema de información ERP METRO SEVEN – DIGITAL WARE y KACTUS HCM-Nomina:

- *Establecer un procedimiento formal de alta, modificación y baja de usuarios, con aprobación documentada por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.*
- *Realizar revisiones periódicas (al menos trimestrales) de los perfiles de acceso, asegurando que los permisos asignados correspondan a las funciones reales de cada usuario.*
- *Aplicar el principio de mínimo privilegio, limitando los accesos únicamente a lo necesario para el cumplimiento de las tareas asignadas.*
- *Documentar y monitorear (autoevaluación) cualquier cambio en los perfiles de usuario, incluyendo la trazabilidad de autorizaciones y modificaciones.*

Analizada la información allegada, se evidencia que persiste la falta de parametrización, la definición de perfiles, roles y responsabilidades de los usuarios de los procesos de Gestión Financiera y de Gestión del Talento Humano, tal y como se evidencia en el capítulo 5.2. de Administración de los sistemas de los aplicativos SEVEN-ERP y KACTUS-HCM.

Analizada la respuesta remitida en el marco de la auditoría con radicado No. 202601600007283 del 10 de abril de 2026 y lo indicado a través de correo electrónico del 24 de abril de 2024 en atención a las observaciones del informe preliminar, la Oficina de Control Interno precisa que las conclusiones preliminares se indicaron como observación en enfoque preventivo teniendo en cuenta las evidencias remitidas por los procesos en etapa de ejecución de la auditoría; no obstante, teniendo en cuenta lo indicado respecto a la observación preliminar observamos que los procesos bajo el principio de gradualidad de que trata la Ley 2199 de 2022 tienen contemplado trabajar en la vigencia sobre las circunstancias observadas por la Oficina de Control Interno. En este sentido teniendo en cuenta que los procesos, en etapa de socialización del informe

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

preliminar, señalaron lo siguiente:

“En este sentido, si bien el proceso de parametrización y definición de roles aún se encuentra en evolución y fortalecimiento, no es preciso afirmar la ausencia de acciones en esta materia, máxime cuando los soportes y evidencias de las mismas no fueron solicitados en el marco de la auditoría desarrollada, razón por la cual se solicita respetuosamente ajustar la redacción de la observación, con el fin que refleje de manera objetiva el estado actual del proceso y las acciones efectivamente adelantadas”.

La Oficina de Control Interno sobre el particular reconoce que la parametrización y definición de roles aún se encuentra en curso de evolución y fortalecimiento y teniendo en cuenta que la respuesta señala la atención sobre el particular por parte de la primera y segunda línea de defensa, motivo por el cual, como tercera línea de defensa se realizará la verificación del cumplimiento de lo indicado en próximos ejercicios de auditoría.

6. Cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría, limitaciones, conflictos de interés y fortalezas evidenciadas.

Para la realización de este seguimiento, se aplicaron las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia, teniendo en cuenta que las pruebas realizadas se efectuaron mediante muestreo selectivo, por consiguiente, no se cubrió la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso.

Aunado a lo anterior, se precisa que, durante el desarrollo, no se presentaron limitaciones, así como tampoco, se dio lugar a la presentación de conflicto de intereses que pudieran afectar o impedir su desarrollo y resultado.

Se precisa además que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de Control Interno, pueden ocurrir errores e irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la planeación y realización de la presente auditoría, es así como la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca y las dependencias que la integran, son las responsables de establecer y mantener un adecuado Sistema de Control Interno y prevenir posibles irregularidades, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.

De acuerdo con la entrada de funcionamiento de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, las competencias de las dependencias se han venido asumiendo de manera gradual conforme a las capacidades de índole técnica y financiera de cada una de ellas, en consonancia con lo establecido en la Ley 2199 de 2022 artículo 5 numeral

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

6, en su artículo 9 y 10; y lo consagrado en el Acuerdo Regional 001 de 2022 en su artículo 4.

Se indica además que se tuvo en cuenta lo señalado en el concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública No. 20256000283531 de fecha 27/06/2025 del que destacamos:

“(…) Ahora bien, en cuanto al principio de gradualidad, el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 2199 de 2022 establece: “6. Gradualidad. La Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca se desarrollará bajo el principio de gradualidad, en los términos en que se adopten las decisiones y actos necesarios por parte de las autoridades de las entidades territoriales integrantes.”

En este sentido, el principio de gradualidad debe analizarse a la luz de la situación jurídica para la cual se plantea y en este caso, es para la implementación y operación de la RMBC; en tal sentido, se logra entender que la gradualidad se genera a razón del avance, un proceso en el cual entidades territoriales con interés de asociarse deben o deberán, adoptar los actos administrativos y decisiones correspondientes, tales como su adhesión formal, la expedición de estatutos, la conformación de su estructura organizacional, la definición de competencias, entre otros. (SIC)

(…) 2. De manera que, en concepto de este Departamento Administrativo, la RMBC se ubica dentro del orden territorial, con un régimen especial que exige la adopción de medidas institucionales progresivas, conforme al principio de gradualidad previsto en la Ley 2199 de 2022. (...)” (Negrilla fuera del texto)

7. Respuesta al informe preliminar por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa y análisis finales por parte de la Oficina de Control Interno

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC y la Subdirección de Gestión Corporativa, remitió mediante correo electrónico de fecha 24 de abril de 2026, respuestas frente a las observaciones y recomendaciones del informe preliminar de la auditoría de gestión, las cuales, se enuncian a continuación, con el respectivo análisis por parte de la Oficina de Control Interno.

- **Observación No. 1**

De acuerdo con los soportes remitidos por la OTIC (numeral 1A, literal E, contrato RM-CD-056-2024, evidencias adición 2024), se evidencian las actas de consultoría que relacionan 5 horas de soporte para KACTUS y 13 horas para SEVEN-ERP; sin embargo,

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

la cuenta de cobro (numeral 1A, literal E, contrato RM-CD-056-2024, cuenta de cobro adición Digitalware 2024.pdf) se realiza el cobro de las 20 horas, situación que genera una **observación** frente a la ausencia del acta de consultoría por dos horas de la bolsa de 20 horas adicionales al contrato 056-2024.

Acta No.	Producto	Horas	Fecha Acta	Fecha Actividades
5170947	KACTUS	2	23/12/2024	23/12/2024
5170953	KACTUS	1	23/12/2024	23/12/2024
5170955	KACTUS	2	23/12/2024	23/12/2024
5171218	SEVEN	8	26/12/2024	26/12/2024
5171260	SEVEN	5	30/12/2024	30/12/2024
TOTAL		18		

Respuesta OTIC y SGC

En respuesta a esta observación, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa, manifiestan lo siguiente:

“Una vez validada la información relacionada con la observación, se adjunta el acta que soporta las dos (2) horas adicionales mencionadas en el informe preliminar, correspondientes a la bolsa de horas adicionada al contrato RM-CD-056-2024.”

En este sentido, se precisa que la totalidad de las veinte (20) horas objeto de cobro se encuentran debidamente soportadas mediante las actas de consultoría respectivas, las cuales evidencian la prestación efectiva del servicio.

Así mismo, se deja constancia que el pago realizado se efectuó con base en los soportes correspondientes, conforme a las condiciones contractuales establecidas.

En consecuencia, se solicita respetuosamente ajustar la observación, en la medida en que la información complementaria adjunta subsana la inconsistencia identificada en el informe preliminar”.

Análisis Oficina de Control Interno.

Frente a lo anterior la Oficina de Control Interno validó el soporte entregado por la OTIC, sobre el cual se generaron unas inquietudes y se solicitó dar alcance al acta suministrada. En este sentido, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante correo electrónico del 27 de abril de 2024 allegó el acta correspondiente a las dos (2) horas para completar la totalidad de las 20 horas contratadas⁴, tal y como se evidencia en la siguiente imagen:

⁴ Se precisa que de manera posterior al cierre de la auditoría se remitió correo electrónico por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (28 de abril de 2026) en donde se envió trazabilidad del correo remitido el día 27 de abril de 2026, para mayor ilustración en el marco del ejercicio Oficina de Control Interno | abril de 2026

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



ACTAS DE CONSULTORIA

Pbx: 3122601
www.digitalware.com.co
Calle 72 No. 12-65 Piso 2
Bogotá D.C., Colombia

Fecha Impresión: 24/11/2025 15:01:09

Unidad **5181620**

CONSULTOR: FlorN FLOR EDDY NIZO MESA Proyecto: 2025-REGION METROPOLITANA-CONSULTORIA-K-S-CONTRATO RMBC-CD-182-2025

CLIENTE: REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ CUNDINAMARCA RMBC

CONTRATO: 793 LUGAR: DIGITAL WARE X Bolsa de Horas No Descuenta Bolsa de Horas

FECHA: Día 23 Mes 12 Año 2024 HORA INICIO: 1:00 p.m. HORA FINAL: 3:30 p.m. TOTAL HORAS: 2,00 Se Factura Adicional

Actividad Realizada

PRODUCTO

INSTALACIÓN: CAPACITACIÓN: CONSULTORIA: X KACTUS-HCM: X SEVEN-ERP: 0 HOSVITAL-HIS: OPHELIA-SUITE:

ASUNTO: POSVENTA-ACTIVIDADES CONSUMO DE HORAS

ACTIVIDADES REALIZADAS				
Actividad	Descripción	Fecha Actividad	% Seguimiento	Duración Horas
0.1 ACTIVIDADES ETAPA ALISTAMIENTO	Modalidad Virtual REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ CUNDINAMARCA Temas: Recálculo de retención en la fuente Validación de Vacante Magnético de bancos para pago de intereses de cesantías Ambiente de Producción Usuarios invitados: Deyanira Buitrago Roger Matta Actividades realizadas: 1. Recálculo de retención en la fuente	23/12/2024	6	2.00

Por lo anterior, se evidencia acta que soporta las dos horas faltantes y se retira la observación.

- **Observaciones Nos. 2 y 3**

No se evidenció en la matriz de usuarios y roles, los perfiles de usuarios (administradores, auditores, líderes, analistas, consulta) determinando a que módulos tiene acceso y que actividades pueden realizar en virtud del perfil. Lo anterior genera una **observación** en el sentido de realizar y documentar adecuadamente la parametrización en razón a los roles, responsabilidades, accesos y permisos de cada uno de los usuarios del sistema SEVEN-ERP que garantice el cumplimiento de los criterios de seguridad e integridad de la información.

De acuerdo con la información suministrada por la OTIC (respuesta numeral 6, literal C), para el caso de KACTUS-HCM se observan 5 usuarios agrupados en usuarios administrador y usuarios tipo común y se cuenta con la descripción del perfil contentivo

de evaluación independiente, el cual se incluyó en los papeles de trabajo de la auditoría.

Oficina de Control Interno | abril de 2026

Página **37** de **54**

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

de los roles y módulos a los cuales tiene acceso; sin embargo, no se advierten usuarios asignados a los líderes de los procesos, ni usuarios de consulta, ni auditor, asó como, tampoco se evidencian los permisos de adición, borrado o edición de cada uno de los usuarios, lo anterior genera una **observación** en el sentido de realizar y documentar adecuadamente la parametrización en razón a los roles, responsabilidades, accesos y permisos de cada uno de los usuarios del sistema KACTUS-HCM que garantice el cumplimiento de los criterios de seguridad e integridad de la información.

Respuesta OTIC y SGC

En respuesta a estas observaciones, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa, manifiestan lo siguiente:

“Nos permitimos precisar que los sistemas de información SEVEN-ERP y KACTUS-HCM cuentan con un módulo de administración de usuarios y roles, a través del cual se realiza la parametrización de perfiles, asignación de accesos a módulos y definición de permisos específicos tales como; creación, modificación, eliminación, consulta, entre otros, en concordancia con la operación funcional de cada sistema.

En este sentido, la gestión de usuarios, roles y permisos no se encuentra ausente, sino que hace parte de la configuración propia de los aplicativos y de su operación cotidiana, como se evidencia en los procesos de creación y administración de usuarios dentro de los sistemas. Se presenta pantallazo cuando se va a realizar una creación:

The screenshot shows a web application interface with a table for configuring permissions. The table has two columns: 'Función' and 'Programa'. The 'Función' column is set to '2 | PARAMETROS CONTABILIDAD' and the 'Programa' column is set to 'SCNCLAGE | PARAMETRO - CLASES DE GENERO CUENTAS CONTABLES'. Below the columns, there are several rows of dropdown menus for different actions:

Función *	Programa *
2 PARAMETROS CONTABILIDAD	SCNCLAGE PARAMETRO - CLASES DE GENERO CUENTAS CONTABLES
Adicionar: Si	Borrar: Si
Modificar: Si	Borrar Detalle: Si
Reporte: Si	Aplicar: Si
Exportar: Si	Revertir: Si
Anular: Si	Consultas Auditoría: Si
Reportes Dinámicos: Si	Ejecutar por Menú: Si

Al respecto, es importante precisar que ambos sistemas cuentan con un módulo de administración de usuarios y roles, en el cual se define la creación de perfiles, la asignación de accesos a módulos y la configuración de permisos específicos, tales como; creación, modificación, eliminación y consulta, entre otros. Estos elementos son gestionados directamente dentro de la funcionalidad del sistema al momento de la creación y administración de usuarios.

En este sentido, la parametrización de roles, responsabilidades, accesos y permisos no solo existe, sino que hace parte integral de la operación del sistema y de sus controles

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

funcionales, por lo cual no es preciso inferir la ausencia de estos elementos.

Ahora bien, se precisa que actualmente se continúa adelantando el proceso de depuración y validación de la información asociada a usuarios y roles, el cual a la fecha presenta un alto porcentaje de avance. No obstante, por la naturaleza dinámica de la operación, este proceso es continuo y no se limita a una actividad puntual, sino que requiere revisión y ajuste permanente en el tiempo.

Así mismo, es importante aclarar que la información presentada por la Subdirección de Gestión Corporativa (SGC), relacionada con la matriz de roles de los sistemas, corresponde a una vista general de la operación, en la cual los roles fueron agrupados por tipología de usuario. Esto no implica la inexistencia de la configuración detallada en el sistema, sino una forma de presentación de la información.

En consecuencia, se continuará trabajando de manera articulada entre la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, con el propósito de fortalecer el monitoreo y la gestión del módulo de roles y perfiles de usuario en ambos sistemas.

Por lo anterior, se solicita respetuosamente ajustar la redacción de la observación y de ser posible, suprimir la misma, en la medida en que su formulación actual puede generar interpretaciones que no reflejan la realidad operativa de los aplicativos en cuanto a la existencia y gestión de la parametrización de usuarios, roles, accesos y permisos en los sistemas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM". (Subrayados fuera de texto)

Análisis Oficina de Control Interno

En primer lugar, es importante precisar que las observaciones realizadas se fundamentaron en los soportes remitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al requerimiento de información inicial allegadas a la Oficina de Control Interno, mediante respuesta con radicado No. 202601600007923 del 10 de abril de 2026.

La Oficina de Control Interno no desconoce la existencia de la gestión de usuarios, parametrización de roles, responsabilidades accesos y permisos, sin embargo, sí observa las deficiencias en la parametrización en relación con los permisos asignados a los roles y usuarios, permitiendo a todos los niveles permisos para adicionar, modificar, borrar e incluso anular las cifras financieras de la entidad.

Lo anterior se puede corroborar con la misma evidencia allegada por la OTIC al requerimiento primario de esta Oficina, en la cual se evidencia que todos los grupos (GRU_NOMB) cuentan con permisos (S) para adicionar, modificar, borrar, reportar, exportar, revelar, anular y aplicar las cifras financieras de la Entidad, lo cual no garantiza el cumplimiento de los criterios de seguridad e integridad de la información:

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

GRU_CODI	GRU_NOMB	CANTDAD USUARIOS	RPR_ADIC	RPR_MODI	RPR_BORR	RPR_REPO	RPR_EXPO	RPR_REVE	RPR_ANUL	RPR_APLI
1	ADMINISTRADOR	3	S	S	S	S	S	S	S	S
2	AUDITOR	1	S	S	S	S	S	S	S	S
3	LIDER CONTABILIDAD	1	S	S	S	S	S	S	S	S
4	LIDER TESORERIA	1	S	S	S	S	S	S	S	S
5	LIDER PRESUPUESTO	1	S	S	S	S	S	S	S	S
7	LIDER ACTIVOS FIJOS E INVENTARIO	1	S	S	S	S	S	S	S	S
10	ANALISTA CONTABILIDAD	2	S	S	S	S	S	S	S	S

Teniendo en cuenta lo anterior y la respuesta dada por la OTIC, esta Oficina **desescala las observaciones⁵ a grado de recomendación**, con el propósito de que las dependencias responsables de gestionar los accesos y permisos fortalezcan el monitoreo y la gestión del módulo de roles y perfiles de usuario en SEVEN-ERP, asegurando la correcta parametrización y ajustando los permisos que le asistan a cada uno de los grupos de usuarios para el acceso exclusivo a los sistemas y módulos que requieren en función de sus roles.

- **Observación No. 4**

De acuerdo con la matriz de incidencias y fallas, se identificaron eventos asociados a indisponibilidad del sistema, tales como los reportados como tipo “acceso”, cuyos tickets se abrieron el 5 y 21 de enero de 2026 y fueron resueltos el 9 y 22 de enero de 2026, respectivamente, evidenciando tiempos de atención entre uno (1) y cuatro (4) días. Si bien estos eventos fueron gestionados y se encuentran cerrados, se observa que corresponden a situaciones que afectan la disponibilidad del servicio, lo cual puede incidir en el cumplimiento del nivel de disponibilidad mínimo establecido (99,7%).

Respuesta OTIC y SGC

En respuesta a esta observación, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa, manifiestan lo siguiente:

“Una vez verificada la trazabilidad de los tickets referenciados en dicha observación, se

⁵ Se analizaron de manera conjunta las observaciones 2 y 3 y se desescala en una recomendación teniendo en cuenta el enfoque de ajustes en la matriz de gestión de usuarios, parametrización de roles, responsabilidades accesos y permisos que permiten atacar la causa raíz identificada en estas dos observaciones.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

evidenció que los mismos corresponden a solicitudes relacionadas con gestión de usuarios, credenciales y acceso a ambientes específicos, incluyendo ambientes de pruebas, y no a eventos de indisponibilidad del sistema.

En este sentido, dichos casos no implican afectaciones en la operación del servicio en producción ni corresponden a interrupciones del sistema, sino a situaciones operativas puntuales que no comprometen la disponibilidad general del servicio.

Por lo anterior, se considera que la clasificación de estos eventos como indisponibilidad del sistema no resulta técnicamente procedente, en la medida en que no se evidencia una afectación transversal del servicio ni una interrupción de este.

En consecuencia, se solicita la eliminación o ajuste de la observación, con el fin de que el análisis refleje de manera precisa la naturaleza real de los eventos evaluados y evitar interpretaciones que puedan asociar incidentes de acceso o configuración con afectaciones en la disponibilidad del servicio.

(Se anexan archivo con los pantallazos de los tickets)

Para el caso de **SEVEN-ERP**

984592 **SPOCUPRO / CUENTAS PROVEEDOR** **Digital Ware** **Cerrado-Resuelto**

Tipo: **Tipo** Impacto: **Alta** Urgencia: **Alta** Tiempo en Horas: **18,9727777777778** **24** **Máximo**

Asunto: **pantalla en blanco de todos los programas**

Descripción: **Buen día**

Al cargar programa con usuario, la pantalla queda en blanco

gracias

Chat Cliente Adjuntos

Usuario	Comunicación	Fecha
MILENAMB	Buenas tardes Roger; Se indica que de acuerdo a la revisión con área de Infraestructura de Digitalware: 1. Se determino que la novedad ocurre por un tema propio del proveedor de internet con el cual cuenta el usuario. 2. El usuario ya pudo abrir los programas de Seven correctamente conectando los datos de internet de su teléfono al equipo. 3. Se detecto que la IP configurada en el modem del internet del usuario esta bloqueando el sistema. 4. Se sugirió al usuario reiniciar el modem e intentar nuevamente la conexión mas tarde, teniendo en cuenta que al reiniciar este modem el proveedor cambian la IP, si no es así se indica que el usuario deberá direccionar una PQR dirigida al proveedor de internet indicando el bloqueo. Se adjunta imagen de evidencia del ingreso. Quedo muy atenta a la revisión. Cordialmente, ANGIE MILENA MARIN BONILLA Gestor de Experiencia Técnica DIGITALWARE Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Teléfono: 601-9142208 Ext 495 Met@digitalware.com.co Bogotá D. C. - Colombia	12/02/2026 4:04:21 p.m.
MILENAMB	Buen día Estimado cliente Se informa que ya estamos revisando su caso a profundidad, nuestro equipo está trabajando para darle una respuesta lo antes posible. Cordialmente, ANGIE MILENA MARIN BONILLA Gestor de Experiencia Técnica DIGITALWARE Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Teléfono: 601-9142208 Ext 495 Met@digitalware.com.co Bogotá D. C. - Colombia	12/02/2026 2:04:16 p.m.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Caso No. **935616** Programa **SBO / SOLICITUDES GENERALES** Estado **Cerrado-Resuelto**

Tipo **Incidente** Digital Ware Urgencia

Consulta

Impacto	Urgencia	Tempo en Horas
Alta	Alta	0
		4,353333333333333
		24
		Actual
		Máximo

Asunto: caída de servicio (nivel alto)

Descripción: buen día

se informa que no hay acceso a sistema en producción

gracias

Chat Cliente | Adjuntos

Usuario	Comunicación	Fecha
yiderm	Cambio de Impacto Valor anterior: Medio Valor nuevo: Alto	19/06/2025 9:15:22 p. m.
yiderm	Buen día Se informa que ya fue solucionado la totalidad de los incidentes relacionados con la indisponibilidad del sistema. Agradecemos validar y confirmar cualquier novedad.	13/05/2025 2:01:45 p. m.
yiderm	Buen día Se confirma que ya fue solucionado el incidente del ingreso al aplicativo tal como se informó al Ingeniero Roger a las 11:42 am, en este momento se está trabajando con el data center en el incidente del SFTP Estaremos confirmando en cuanto quede solucionado la opción de importar o exportar.	13/05/2025 1:51:25 p. m.
WilliamDF	Buenos días. Se está revisando una novedad detectada a nivel de DataCenter. Una vez se confirme su solución les será informado. Cordialmente, WILLIAM JESUS DELGADO FLOREZ Gestor de Experiencia Técnica DIGITAL WARE Calle 72 # 12 - 65, piso 2. Bogotá D. C. - Colombia. Teléfono: 6019142208 Ext 493 Met@digitalware.com.co	13/05/2025 10:54:13 a. m.
victorsg	Hola muy buen día como estas, agradecemos su comunicación. Le informamos que su solicitud se encuentra en proceso de evaluación. Tan pronto contemos con un análisis detallado de su caso, le proporcionaremos una respuesta formal que incluirá la valoración correspondiente y los próximos pasos a seguir. Agradecemos su paciencia y confianza en nuestros servicios. Para cualquier consulta adicional, no dude en contactarnos. Atentamente, VICTOR FABIAN SILVA GAMBOA Gestor de Experiencia Técnica SEVEN-ERP, DIGITAL WARE Calle 72 # 12 - 65, piso 4. PBX:6019142208 ext 175 Correo electrónico: Met@digitalware.com.co Bogotá D. C. - Colombia	13/05/2025 9:56:55 a. m.

Caso No. **957561** Programa **SGNMENUS / MENU DEL SISTEMA SEVEN** Estado **Cerrado-Resuelto**

Tipo **Incidente** Digital Ware Urgencia

Consulta

Impacto	Urgencia	Tempo en Horas
Medio	Medio	0
		174,85944444444444
		58
		Actual
		Máximo

Asunto: lentitud en sistema (prioridad alta)

Descripción: Buen día

Por favor validar velocidad transaccional del sistema, debido a que este presenta lentitud

gracias

Chat Cliente | Adjuntos

Usuario	Comunicación	Fecha
REGMETRO_S	pasar a confirmacion	5/09/2025 12:01:27 p. m.
RONALDOC	Se establece sesión con ingeniero líder y usuarios líderes, se evidenció en 1 máquina que el sistema estaba ejecutándose correctamente; sin embargo, al validar en otra se determinó caídas de conexión. Por lo anterior se solicitó efectuar seguimientos de caídas de conexión a internet mediante el comando ping -t google.com.co (CMD). Se adjunta imagen de las caídas indicadas. Nota: Los usuarios se encontraban en sus casas con el internet propio, e indicaban que las desconexiones también se efectuaban desde sitio físico de trabajo, por lo que se solicitó efectuar revisiones de conexión a internet mediante el comando anteriormente suministrado.	7/09/2025 4:05:18 p. m.
RONALDOC	Cordial Saludo, Estimado Ingeniero, Solicito comedidamente una sesión remota con el fin de visualizar la lentitud indicada; Quedo atento a fecha y hora para agendar a área de saas y efectuar las validaciones correspondientes.	3/09/2025 11:54:21 a. m.
DiegoD	Cambio de Impacto Valor anterior: 0 Valor nuevo: Medio	3/09/2025 9:37:54 a. m.
DiegoD	Cordial Saludo, estimado cliente - Hemos recibido su solicitud, la cual se remite para que sea atendida por un Gestor de la Mesa de Experiencia Técnica - MET. Nos estaremos comunicando para aclarar cualquier inquietud o socializar el resultado del diagnóstico de la solicitud. Nota: Recuerde que al reportar se debe incluir la versión del programa, una descripción detallada del asunto y de ser necesario imágenes o documentos de apoyo, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Además, se recomienda el diligenciamiento correcto de los datos básicos de contacto, como teléfono y correo para ofrecer una solución directa e inmediata. Realice Seguimiento o solicite información adicional de los casos en los siguientes canales: - WhatsApp: 3007978903 - (Solo WhatsApp) - Correo electrónico: Met@digitalware.com.co Cordialmente, Dirección de CX y transformación organizacional "En MET, servimos con Propósito"	3/09/2025 9:37:19 a. m.

Cliente | Digital Ware

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Asunto No. **76227** Programa **PGNEXPOR / Formulario Exportar Informacion** Estado **Cerrado-Resuelto**

Tipo **Incidente** Digital Ware Urgencia **Media** Tiempo en Horas **90,065**

Descripción: **NO ABRE PROGRAMA EN PRODUCCION (prioridad alta)**

Chat Cliente | Adjuntos

Usuario	Comunicación	Fecha
REGMETRO_S	ok	22/12/2025 8:41:32 a.m.
MILENAMB	Buen día Roger, Se informa que ya quedo solucionada la inconsistencia, se comparte imagen de evidencia. Quedo muy atenta. Cordialmente, ANGIE MILENA MARÍN BONILLA Gestor de Experiencia Técnica DIGITAL WARE Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Teléfono: 601-9142208 Ext 495 Met@digitalware.com.co Bogotá D. C. - Colombia	18/12/2025 6:14:00 p.m.
MILENAMB	Buen día Estimado cliente Se informa que ya estamos revisando su caso a profundidad, nuestro equipo está trabajando para darle una respuesta lo antes posible. Cordialmente, ANGIE MILENA MARÍN BONILLA Gestor de Experiencia Técnica DIGITAL WARE Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Teléfono: 601-9142208 Ext 495 Met@digitalware.com.co Bogotá D. C. - Colombia	18/12/2025 2:45:14 p.m.
lyiderm	Cordial Saludo, estimado cliente Hemos recibido su solicitud, la cual se remite para que sea atendida por un Gestor de la Mesa de Experiencia Técnica - MET. Nos estaremos comunicando para aclarar cualquier inquietud o socializar el resultado del diagnóstico de la solicitud. Nota: Recuerde que al reportar se debe incluir la versión del programa, una descripción detallada del asunto y de ser necesario imágenes o documentos de apoyo, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Además, se recomienda el diligenciamiento correcto de los datos básicos de contacto, como teléfono y correo para ofrecer una solución directa e inmediata. Realice Seguimiento o solicite información adicional de los casos en los siguientes canales: - WhatsApp: 3007978903 - (Solo WhatsApp) - Correo electrónico: Met@digitalware.com.co Cordialmente Dirección de CX y transformación organizacional "En MET servimos con Propósito"	18/12/2025 2:43:31 p.m.

Para el caso de KACTUS-HCM

Asunto No. **80435** Programa **KGUSUAR / USUARIOS** Estado **Cerrado-Resuelto**

Tipo **Acceso** Digital Ware Urgencia **Alta** Tiempo en Horas **26,6180255555556**

Descripción: **ACCESO**

Chat Cliente | Adjuntos

Usuario	Comunicación	Fecha
LorenaHS	Buenos Dias, Se realiza lo mismo para el usuario RMATTA con la clave ABCD1234, por favor validar. Cordialmente, Lorena Henao Gestor de experiencia Tecnica LorenaHS@digitalware.com.co PBX: (601) 9142208 Ext:159 Calle 72 # 12 - 65, piso 2.Bogotá D. C. - Colombia www.digitalware.com.co	22/01/2026 7:37:59 a. m.
REGMETRO-K	por favor realizar la misma operacion con el usuario RMATTA	21/01/2026 5:44:14 p. m.
REGMETRO-K	por favor realizar la misma operacion con el usuario RMATTA	21/01/2026 5:44:12 p. m.
LorenaHS	Buenas Tardes, Se modifica la fecha de expiracion y se vuelve a activar, por favor ingresar con la clave ABCD1234 la cual se modifico para probar el acceso, pedira cambio de clave al ingresar Cordialmente, Lorena Henao Gestor de experiencia Tecnica LorenaHS@digitalware.com.co PBX: (601) 9142208 Ext:159 Calle 72 # 12 - 65, piso 2.Bogotá D. C. - Colombia www.digitalware.com.co	21/01/2026 5:13:18 p. m.
REGMETRO-K	BUEN DIA EL ERROR CONTINUA GRACIAS	21/01/2026 3:54:44 p. m.

Acceso a pruebas

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Caso No. 978049	Programa KGUSUAR / USUARIOS	Estado Cerrado-Resuelto	Tiempo en Horas	
Tipo Tipo	Digital Ware Urgencia	0	91,2	8
Asunto acceso	Impacto Alta	Actual	Máxim	
Descripción Buen día Al ingresar a la herramienta se presenta inconsistencia adjunta gracias				
Chat Cliente Adjuntos				
1 2 3 4				
	Usuario	Comunicación	Fecha	
	Angelapy	Buenas tardes estimado cliente, De acuerdo a lo conversado telefónicamente el día de hoy con el usuario Roger nos autoriza el cierre del caso. Agradecemos su atención y la oportunidad de seguir mejorando nuestros procesos y servicios. Cordialmente ANGELA YASO GESTOR DE EXPERIENCIA TÉCNICA N2 angelapy@digitalware.com.co PBX: (601) 9142208 Ext: 471	9/01/2026	12:36:54 p.m.
	Angelapy	Buenas tardes estimado cliente, De acuerdo a lo validado en la sesión realizada el día de hoy, se evidencio que el usuario Roger ya pudo acceder a Kactus. Al validar otro usuario, se identifica que cambio la fecha de expiración, pero no había cambiado a estado "Activo". El usuario realizará los cambios correspondientes y notificará cualquier novedad. Agradecemos su atención y la oportunidad de seguir mejorando nuestros procesos y servicios. Cordialmente ANGELA YASO GESTOR DE EXPERIENCIA TÉCNICA N2 angelapy@digitalware.com.co PBX: (601) 9142208 Ext: 471	7/01/2026	12:54:00 p.m.
	REGMETRO-K	se envia agenda	7/01/2026	12:12:29 p.m.
	Angelapy	Buenos días estimado cliente, Con el fin de realizar la validación correspondiente a la situación presentada solicito conexión via teams para el día de hoy 07/01/2026 sobre las 12:30 pm Si aceptas esta conexión por favor enviar agenda al correo angelapy@digitalware.com.co	7/01/2026	11:57:13 a.m.
	REGMETRO-K	el defecto continua con los usuarios activos	7/01/2026	11:38:24 a.m.

Análisis Oficina de Control Interno

Resulta importante tener presente que la clasificación de los incidentes es realizada por la Mesa de Experiencia Técnica – MET (por parte del proveedor) y en ese entendido son los agentes de esa mesa quienes realizan el diligenciamiento del asunto, tipo (Consulta, evento, acceso, entre otros), las actuaciones (observaciones) en aras de solucionar cada caso y el nivel de atención.

Ahora bien, el tiempo transcurrido entre el reporte del incidente y la solución de los casos analizados, que presentan diferencias hasta por 7 días de acuerdo con lo reportado.

Resulta relevante mencionar que, teniendo en cuenta el evento reportado “lentitud en sistema” (No. 957561), cuyo ticket se abrió el 03 de septiembre de 2025 y según el reporte la fecha de cierre corresponde a 10 de septiembre de 2025, se evidencia un tiempo de respuesta que excede el establecido en el anexo técnico para eventos con impacto medio y urgencia media correspondiente a 48 horas, lo cual, genera una **observación**.

Debido a lo anterior, resulta pertinente **recomendar** a los procesos que corresponda establecer puntos de control que permitan, de manera periódica, realizar verificaciones aleatorias de los incidentes reportados y concebir indicadores o métricas que evidencien tiempos de respuesta y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS.

• Observación No. 5

En relación con la articulación entre los sistemas de información y los procesos institucionales, se evidenció que únicamente dos procedimientos del proceso de

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Gestión Financiera incluyen actividades cuyo registro se realiza en el sistema SEVEN-ERP, mientras que no se evidencia que los procedimientos del proceso de Gestión del Talento Humano incorporen actividades soportadas en el sistema KACTUS-HCM. Así mismo, se identificó el uso de herramientas externas como archivos en Excel para la validación y conciliación de la información, lo que evidencia que la gestión de los procesos no se encuentra completamente integrada en los sistemas institucionales, afectando la trazabilidad y estandarización de la información.

Respuesta OTIC y SGC

En respuesta a esta observación, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa, manifiestan lo siguiente:

“En atención a la observación formulada, es importante señalar que la entidad viene adelantando la actualización y documentación de sus procesos y procedimientos de conformidad con el principio de gradualidad, establecido en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 2199 de 2022, el cual orienta la implementación progresiva del Sistema Integrado de Gestión. En ese marco, y de acuerdo con el plan de trabajo concertado con la Oficina Asesora de Planeación Institucional - OAPI, el procedimiento de nómina se encuentra programado para ser documentado y aprobado durante el primer semestre de 2026. En dicho instrumento se detallarán de manera explícita las actividades, responsabilidades y roles establecidos para su ejecución, incluyendo las actividades que se desarrollan y registran en el aplicativo KACTUS-HCM, lo que permitirá formalizar la articulación entre el proceso de Gestión del Talento Humano y el sistema de información institucional, garantizando la trazabilidad y estandarización requeridas.

Así mismo, los procedimientos relacionados con el sistema de información SEVEN se tiene definido un cronograma de formalización de estos, los cuales van relacionados con el avance y la estabilización del sistema para definir correctamente las actividades en dicho documento”.

Análisis Oficina de Control Interno

Analizada la respuesta remitida en el marco de la auditoría con radicado No. 202601600007283 del 10 de abril de 2026 y lo indicado a través de correo electrónico del 24 de abril de 2024 en atención a las observaciones del informe preliminar, la Oficina de Control Interno precisa que las conclusiones preliminares se indicaron como observación en enfoque preventivo teniendo en cuenta las evidencias remitidas por los procesos en etapa de ejecución de la auditoría; no obstante, teniendo en cuenta lo indicado respecto a la observación preliminar observamos que los procesos bajo el principio de gradualidad de que trata la Ley 2199 de 2022 tienen contemplado trabajar en la vigencia sobre las circunstancias observadas por la Oficina de Control Interno en articulación con la Oficina Asesora de Planeación Institucional. En este sentido teniendo en cuenta que los procesos, en etapa de socialización del informe preliminar, señalaron

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

lo siguiente:

“(…) En ese marco, y de acuerdo con el plan de trabajo concertado con la Oficina Asesora de Planeación Institucional - OAPI, el procedimiento de nómina se encuentra programado para ser documentado y aprobado durante el primer semestre de 2026. En dicho instrumento se detallarán de manera explícita las actividades, responsabilidades y roles establecidos para su ejecución, incluyendo las actividades que se desarrollan y registran en el aplicativo KACTUS-HCM, lo que permitirá formalizar la articulación entre el proceso de Gestión del Talento Humano y el sistema de información institucional, garantizando la trazabilidad y estandarización requeridas.

Así mismo, los procedimientos relacionados con el sistema de información SEVEN se tiene definido un cronograma de formalización de estos, los cuales van relacionados con el avance y la estabilización del sistema para definir correctamente las actividades en dicho documento”.

La Oficina de Control Interno sobre el particular no tiene comentarios adicionales, teniendo en cuenta que la respuesta señala la atención sobre el particular por parte de la primera línea de defensa y segunda línea de defensa, motivo por el cual, como tercera línea de defensa se realizará la verificación del cumplimiento de lo indicado en próximos ejercicios de auditoría.

- **Recomendación No. 1**

Teniendo presente que el licenciamiento fue renovado y su vigencia cubre hasta el 6 de noviembre de 2026, se recomienda iniciar con las actividades tendientes a la renovación del licenciamiento con la suficiente anticipación, teniendo en cuenta los trámites internos.

Respuesta OTIC y SGC

En respuesta a esta recomendación, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa, manifiestan lo siguiente:

“Se solicita ajustar la redacción de la recomendación o suprimir la misma, en la medida en que lo planteado resulta pertinente en aquellos casos en los que no se haya previsto la renovación del licenciamiento con la debida anticipación, situación que no se presenta en este caso.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la renovación del licenciamiento se encuentra prevista en el Plan Anual de Adquisiciones – PAA de la entidad, evidenciando que dicha necesidad ha sido identificada y planificada oportunamente.

En este sentido, oportunamente se adelantará la estructuración y radicación del proceso

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

de selección correspondiente, bajo la modalidad que aplique, ante la Oficina Jurídica, con el fin de dar inicio a la gestión precontractual respectiva, garantizando la continuidad del servicio sin afectar su operación”.

Análisis Oficina de Control Interno

Entendiendo que el propósito de esta auditoría no es otro que resaltar aspectos importantes para los procesos e identificar situaciones que conduzcan a la mejora continua, la renovación de estos aplicativos resulta importante para el desempeño de los procesos y para la adecuada gestión de la información financiera y de talento humano.

Sin embargo, evidenciando que la renovación se encuentra contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2026, se retira la recomendación.

- **Recomendación No. 2.**

Fortalecer la integración de los sistemas de información SEVEN-ERP y KACTUS-HCM en los procesos institucionales, mediante la formalización e implementación de procedimientos operativos estandarizados que incorporen de manera explícita las actividades que se ejecutan a través de dichos aplicativos. Estos procedimientos deberán definir claramente los roles, responsabilidades, insumos, productos y controles asociados, con el fin de asegurar la adecuada apropiación de los sistemas, mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la trazabilidad de las actividades y reducir la dependencia de herramientas externas. Así mismo, se recomienda adelantar su debida documentación, aprobación, difusión y socialización al interior de la entidad, así como establecer mecanismos de revisión y actualización periódica, que permitan garantizar su aplicabilidad, la transferencia de conocimiento y su alineación con los objetivos estratégicos institucionales y la normativa vigente.

Respuesta OTIC y SGC

En respuesta a esta recomendación, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa, manifiestan lo siguiente:

“Se solicita la eliminación de esta recomendación, en la medida en que el aspecto señalado ya se encuentra abordado dentro de las observaciones del informe preliminar, particularmente en lo relacionado con la formalización, documentación y fortalecimiento de los procesos asociados a los sistemas de información.

En este sentido, se considera que la recomendación resulta reiterativa frente a lo ya establecido como observación, por lo cual su mantenimiento podría generar duplicidad.

No obstante lo anterior, es importante precisar que, tal como se indicó en la respuesta a la observación correspondiente (observación 5), actualmente la Subdirección de

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Gestión Corporativa se encuentra desarrollando el cronograma definido para la actualización y formalización de sus procedimientos, incluyendo aquellos relacionados con los sistemas de información, los cuales se encuentran en etapa de estabilización”.

Análisis Oficina de Control Interno

El análisis sobre el particular fue tratado en párrafos anteriores: *En la cual se concluye que, la Oficina de Control Interno sobre el particular no tiene comentarios adicionales, teniendo en cuenta que la respuesta señala la atención sobre el particular por parte de la primera y segunda línea de defensa, motivo por el cual, como tercera línea de defensa se realizará la verificación del cumplimiento de lo indicado en próximos ejercicios de auditoría.*

Por lo anteriormente expuesto se retira la recomendación.

- **Recomendación No. 3.**

Implementar mecanismos formales de monitoreo y medición del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), incluyendo la definición de metodologías para el cálculo de la disponibilidad del sistema, que permitan evaluar de manera objetiva el desempeño del servicio y facilitar la toma de decisiones.

Respuesta No. 3 (OTIC y SGC):

En respuesta a esta recomendación, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa, manifiestan lo siguiente:

“Se precisa que, conforme a la revisión del contrato No. RMBC-CD-182-2025 y su Anexo Técnico, en dichos documentos sí se encuentran definidos los criterios, métricas y condiciones para la medición de la disponibilidad del servicio.

En efecto, el Anexo Técnico establece una disponibilidad mínima del 99,7% para los sistemas Seven ERP y Kactus HCM, así como, los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) asociados a la atención y solución de incidentes, los cuales son evaluados de manera mensual mediante una fórmula de cálculo basada en la proporción de incidentes solucionados dentro de los tiempos definidos frente al total de incidentes reportados, dicha fórmula se encuentra establecida en el anexo técnico y hace parte integral del contrato.

Adicionalmente, el mismo documento establece las condiciones bajo las cuales se configura la indisponibilidad del servicio, así como las exclusiones aplicables, tales como fallas de conectividad del cliente, infraestructura propia, mantenimientos programados, entre otros, lo cual constituye un marco metodológico claro para la medición objetiva del nivel de servicio.

En este sentido, sí existe una metodología definida contractualmente para la medición de la disponibilidad del sistema, razón por la cual se solicita ajustar la redacción de la

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

recomendación contenida en el informe preliminar o suprimirla”.

Análisis Oficina de Control Interno

De acuerdo con la argumentación manifestada por el proceso y teniendo presente que la observación No. 4 del informe preliminar se mantiene y se convierte como observación No. 1 del informe final, la recomendación se establece para que los procesos analicen la viabilidad de establecer puntos de control que permitan, de manera periódica, realizar verificaciones aleatorias de los incidentes reportados y concebir indicadores o métricas que evidencien tiempos de respuesta y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS.

8. Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones

En el desarrollo de la auditoría no se observaron situaciones que generaran la enunciación de hallazgos, pero si se identificaron situaciones y aspectos susceptibles de fortalecimiento, frente a los cuales se formuló una (1) observación y dos (2) recomendaciones orientadas a apoyar la adecuada implementación y madurez del modelo.

En este sentido, es pertinente precisar que:

- I. Las observaciones, son banderas rojas para el proceso, que buscan que la Entidad analice dichas circunstancias evidenciadas en la auditoría, con el fin de evaluar la necesidad de adoptar y/o fortalecer puntos de control y/o implementar acciones; sin embargo, se aclara que estas no están llamadas a establecerse Plan de Mejoramiento y;
- II. Las recomendaciones no están llamadas a establecer Plan de Mejoramiento, pero se invita a que sean evaluadas por el (los) líder(es) del (de los) Proceso(s) con el fin de ser tenidas en cuenta en la Entidad para generar oportunidades de mejora al proceso.

CONCLUSIONES

Una vez, realizado el análisis de la respuesta remitida por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Corporativa por correo electrónico del 24 de abril de 2026, respecto del informe preliminar de la auditoría, es pertinente precisar que la Oficina de Control Interno ajustó el informe final de la siguiente manera (para mayor ilustración se sugiere leer el presente informe de manera integra):

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Informe Preliminar	Informe Final	Conclusión
<p>Observación 1. De acuerdo con los soportes remitidos por la OTIC (numeral 1A, literal E, contrato RM-CD-056-2024, evidencias adición 2024), se evidencian las actas de consultoría que relacionan 5 horas de soporte para KACTUS y 13 horas para SEVEN-ERP sin embargo, la cuenta de cobro (numeral 1A, literal E, contrato RM-CD-056-2024, cuenta de cobro adición Digitalware 2024.pdf) se realiza el cobro de las 20 horas, situación que genera una observación frente a la ausencia del acta de consultoría por dos horas de la bolsa de 20 horas adicionadas al contrato 056-2024.</p>	<p>N/A</p>	<p>Se retira la observación. La Oficina de Control Interno validó el soporte entregado por la OTIC en la etapa de socialización del informe preliminar, sobre el cual fue necesario solicitar un alcance frente a las inquietudes generadas a este. En atención a lo anterior, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante correo electrónico del 27 de abril de 2024 allegó el acta correspondiente a las dos (2) horas para completar la totalidad de las 20 horas contratadas. Por lo anterior se retira la observación.</p>
<p>Observación 2. No se evidenció en la matriz de usuarios y roles, los perfiles de usuarios (administradores, auditores, líderes, analistas, consulta) determinando a que módulos tiene acceso y que actividades pueden realizar en virtud del perfil. Lo anterior genera una observación en el sentido de realizar y documentar adecuadamente la parametrización en razón a los roles, responsabilidades, accesos y permisos de cada uno de los usuarios del sistema SEVEN-ERP que garantice el cumplimiento de los criterios de seguridad e integridad de la información.</p> <p>Observación 3. De acuerdo con la información suministrada por la OTIC (respuesta numeral 6, literal C), para el caso de KACTUS-HCM se observan 5 usuarios agrupados en usuarios administrador y usuarios tipo común y se cuenta con la descripción del perfil contentivo de los roles y módulos a los</p>	<p>Se recomienda que los responsables de gestionar los accesos y permisos fortalezcan el monitoreo y la gestión del módulo de roles y perfiles de usuario en SEVEN-ERP, asegurando la correcta parametrización y ajustando los permisos que le asistan a cada uno de los grupos de usuarios para el acceso exclusivo a los sistemas y módulos que requieren en función de sus roles.</p>	<p>Se desescalan las observaciones 2 y 3 a recomendación. Las observaciones generadas se fundamentaron en los soportes remitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante radicado No. 202601600007923 del 10 de abril de 2026. En este sentido, y conforme a lo manifestado por la OTIC y la Subdirección de Gestión Corporativa en atención al informe preliminar, se reconoce la existencia de módulos de administración de usuarios y roles en los sistemas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM, así como la gestión de perfiles, accesos y permisos como parte de su operación funcional. No obstante, a partir de la evidencia allegada, se identificaron debilidades en la parametrización de dichos permisos, en la medida en que, en la vista general suministrada, todos los grupos de usuarios contaban con autorizaciones para adicionar, modificar, borrar,</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

<p>cuales tiene acceso; sin embargo, no se advierten usuarios asignados a los líderes de los procesos, ni usuarios de consulta, ni auditor, asó como, tampoco se evidencian los permisos de adición, borrado o edición de cada uno de los usuarios, lo anterior genera una observación en el sentido de realizar y documentar adecuadamente la parametrización en razón a los roles, responsabilidades, accesos y permisos de cada uno de los usuarios del sistema KACTUS-HCM que garantice el cumplimiento de los criterios de seguridad e integridad de la información</p>		<p>reportar, exportar, revelar, anular y aplicar cifras financieras, lo cual podría generar incumplimientos de los criterios de seguridad e integridad de la información.</p> <p>En atención a lo anterior, y considerando lo indicado por la OTIC respecto al proceso de depuración y mejora continua de la información de usuarios y roles, esta Oficina desescala las observaciones 2 y 3 a recomendación, con el propósito de fortalecer el monitoreo y la gestión del módulo de roles y perfiles de usuario en SEVEN-ERP, asegurando una adecuada parametrización y el ajuste de los permisos conforme a las funciones específicas de cada grupo de usuarios.</p>
<p>Observación 4. De acuerdo con la matriz de incidencias y fallas, se identificaron eventos asociados a indisponibilidad del sistema, tales como los reportados como tipo “acceso”, cuyos tickets se abrieron el 5 y 21 de enero de 2026 y fueron resueltos el 9 y 22 de enero de 2026, respectivamente, evidenciando tiempos de atención entre uno (1) y cuatro (4) días. Si bien estos eventos fueron gestionados y se encuentran cerrados, se observa que corresponden a situaciones que afectan la disponibilidad del servicio, lo cual puede incidir en el cumplimiento del nivel de disponibilidad mínimo establecido (99,7%).</p>	<p>Observación 1. Teniendo en cuenta el evento reportado “lentitud en sistema”, cuyo ticket se abrió el 03 de septiembre de 2025 y según el reporte la fecha de cierre corresponde a 10 de septiembre de 2025, se evidencia un tiempo de respuesta que excede el establecido en el anexo técnico y urgencia media correspondiente a 48 horas.</p>	<p>Se mantiene la observación precisando el enfoque. Es importante señalar que la clasificación de los incidentes es realizada por la Mesa de Experiencia Técnica – MET, a cargo del proveedor, siendo sus agentes quienes registran el asunto, tipo, actuaciones y nivel de atención de cada caso; no obstante, a partir del análisis de la información reportada, se evidencian tiempos transcurridos entre el registro y la solución de incidentes con diferencias de hasta siete (7) días. En particular, el evento “lentitud en sistema”, registrado el 03 de septiembre de 2025 y cerrado el 10 de septiembre de 2025, refleja un tiempo de atención que excede las 48 horas establecidas en el anexo técnico para incidentes de impacto medio y urgencia media, lo cual evidencia incumplimientos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

		Se mantiene la observación, precisando su enfoque hacia la verificación del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
Observación 5. En relación con la articulación entre los sistemas de información y los procesos institucionales, se evidenció que únicamente dos procedimientos del proceso de Gestión Financiera incluyen actividades cuyo registro se realiza en el sistema SEVEN-ERP, mientras que no se evidencia que los procedimientos del proceso de Gestión del Talento Humano incorporen actividades soportadas en el sistema KACTUS-HCM. Así mismo, se identificó el uso de herramientas externas como archivos en Excel para la validación y conciliación de la información, lo que evidencia que la gestión de los procesos no se encuentra completamente integrada en los sistemas institucionales, afectando la trazabilidad y estandarización de la información.	N/A	Se retira la observación. Teniendo en cuenta la respuesta remitida por la OTIC y la Subdirección de Gestión Corporativa al informe preliminar se observa que bajo el principio de gradualidad de que trata la Ley 2199 de 2022 se tiene contemplado trabajar en la vigencia sobre las circunstancias observadas por parte de la primera y segunda línea de defensa, motivo por el cual, como tercera línea de defensa se realizará la verificación del cumplimiento de lo indicado en próximos ejercicios de auditoría.
Recomendación No. 1. Teniendo presente que el licenciamiento fue renovado y su vigencia cubre hasta el 6 de noviembre de 2026, se recomienda iniciar con las actividades tendientes a la renovación del licenciamiento con la suficiente anticipación, teniendo en cuenta los trámites internos.	N/A	Se retira la recomendación. Entendiendo que el propósito de la auditoría no es otro que resaltar aspectos importantes para los procesos e identificar situaciones que conduzcan a la mejora continua, la renovación de estos aplicativos resulta importante para el desempeño de los procesos y para la adecuada gestión de la información financiera y de talento humano; sin embargo, evidenciando que la renovación se encuentra contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2026, se retira la recomendación.
Recomendación No. 2. Fortalecer la integración de los sistemas de información SEVEN-ERP y KACTUS-HCM	N/A	Se retira la recomendación. Teniendo en cuenta la respuesta remitida por la OTIC y la Subdirección de Gestión

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

<p>en los procesos institucionales, mediante la formalización e implementación de procedimientos operativos estandarizados que incorporen de manera explícita las actividades que se ejecutan a través de dichos aplicativos. Estos procedimientos deberán definir claramente los roles, responsabilidades, insumos, productos y controles asociados, con el fin de asegurar la adecuada apropiación de los sistemas, mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la trazabilidad de las actividades y reducir la dependencia de herramientas externas. Así mismo, se recomienda adelantar su debida documentación, aprobación, difusión y socialización al interior de la entidad, así como establecer mecanismos de revisión y actualización periódica, que permitan garantizar su aplicabilidad, la transferencia de conocimiento y su alineación con los objetivos estratégicos institucionales y la normativa vigente.</p>		<p>Corporativa al informe preliminar se observa que bajo el principio de gradualidad de que trata la Ley 2199 de 2022 se tiene contemplado trabajar en la vigencia sobre las circunstancias observadas por parte de la primera y segunda línea de defensa, motivo por el cual, como tercera línea de defensa se realizará la verificación del cumplimiento de lo indicado en próximos ejercicios de auditoría.</p>
<p>Recomendación 3. Implementar mecanismos formales de monitoreo y medición del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), incluyendo la definición de metodologías para el cálculo de la disponibilidad del sistema, que permitan evaluar de manera objetiva el desempeño del servicio y facilitar la toma de decisiones.</p>	<p>Recomendar a los procesos que corresponda establecer puntos de control que permitan, de manera periódica, realizar verificaciones aleatorias de los incidentes reportados y concebir indicadores o métricas de medición que evidencien tiempos de respuesta y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS.</p>	<p>Se mantiene la recomendación. a los procesos que corresponda establecer puntos de control que permitan, de manera periódica, realizar verificaciones aleatorias de los incidentes reportados y concebir indicadores o métricas de medición que evidencien tiempos de respuesta y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS.</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Observación.

1. Para el caso de **SEVEN-ERP** se observó que el evento No. 957561 reportado con asunto “lentitud en sistema”, cuyo ticket se abrió el día 03 de septiembre de 2025 y se cerró el día 10 de septiembre de 2025, excedió el tiempo de respuesta establecido en el anexo técnico para eventos con impacto medio y urgencia media correspondiente a 48 horas.

Recomendaciones.

1. **Se recomienda** que los responsables de gestionar los accesos y permisos fortalezcan el monitoreo y la gestión del módulo de roles y perfiles de usuario en SEVEN-ERP, asegurando la correcta parametrización y ajustando los permisos que le asistan a cada uno de los grupos de usuarios para el acceso exclusivo a los sistemas y módulos que requieren en función de sus roles.
2. **Recomendar** a los procesos que corresponda establecer puntos de control que permitan, de manera periódica, realizar verificaciones aleatorias de los incidentes reportados y concebir indicadores o métricas de medición que evidencien tiempos de respuesta y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS.

Realizó verificación y elaboró informe:



Christian Augusto Amador León
Auditor Líder

Revisó y aprobó:



Andrea Reyes Saavedra
Jefe Oficina de Control Interno