

## INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

### OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar Seguimiento y Evaluación a las soluciones de Tecnología (TICs) verificando el soporte en términos de software y hardware, y la prestación de servicios soportados a través de las TICs, así mismo verificar la continuidad de la presentación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs.

### ALCANCE DE LA AUDITORIA

Se realizará verificación al proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos, evaluando desde que inicia la necesidad hasta que se culmina la atención de los procesos que soportan la operación del ICETEX, durante la vigencia 2024 y el primer Trimestre de 2025.

### METODOLOGÍA

Entrevistas o encuestas, inspecciones, comprobaciones, análisis de procedimientos, normatividad aplicable al proceso, seguimientos, confirmaciones, muestreo, toma de evidencias.

### CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- **Ley 23 de 1982** – Derechos de Autor.
- **Ley 87 de 1993** – Normas para el ejercicio del Control Interno en entidades del Estado.
- **Ley 603 de 2000** – Tecnología de la Información (Ley de software).
- **Ley 909 de 2004** – Empleo público, carrera administrativa y gerencia pública.
- **Ley 1002 de 2005** – Transforma al ICETEX en entidad financiera de naturaleza especial.
- **Ley 1474 de 2011** – Fortalecimiento de mecanismos de prevención y sanción contra la corrupción.
- **Ley 1581 de 2012** – Protección de datos personales.
- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Ley 2088 de 2021** – Regulación del trabajo en casa.
- **Decreto 1567 de 1998** – Sistema nacional de capacitación y estímulos para empleados del Estado.
- **Decreto 380 de 2007** – Estructura del ICETEX y funciones de sus dependencias.
- **Decreto 381 de 2007** – Planta de personal del ICETEX.
- **Decreto 382 de 2007** – Nomenclatura, clasificación y remuneración de empleos del ICETEX.
- **Decreto 2609 de 2012** – Normas para la gestión documental.
- **Decreto 1377 de 2013** – Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre datos personales.
- **Decreto 1078 de 2015** – Decreto Único del Sector TIC.
- **Decreto 1083 de 2015** – Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
- **Decreto 1499 de 2017** – Modifica el Decreto 1083/15 respecto al Sistema de Gestión.
- **Decreto 612 de 2018** – Integración de planes institucionales al Plan de Acción.
- **Decreto 815 de 2018** – Modifica competencias laborales en el Decreto 1083/15.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 ● Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📱 [icetex\\_colombia](#) 📺 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX [in](#) ICETEX [X](#) @ICETEX

#### Defensor del consumidor financiero

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- **Acuerdo N°. 051 del 29 de diciembre de 2023** – Adopta el Plan Estratégico 2023-2026 “Por un ICETEX más humano”.
- **Resolución 1519 de 2020 (MinTIC)** – Estándares de publicación de información pública, accesibilidad, seguridad digital y datos abiertos.
- **Resolución 1024 de 2021** – Implementa el Teletrabajo en modalidad suplementaria en el ICETEX.
- **Resolución No. 1368 del 26 de diciembre de 2023** – Tabla de perfiles y honorarios para contratación de prestación de servicios en ICETEX.
- **Resolución 108 del 15 de mayo de 2025** – Directrices preventivas de la Procuraduría General de la Nación sobre contratación estatal.
- **Directiva 025 del 16 de diciembre de 2021** – Aprobación de garantías y publicidad contractual en SECOP (Procuraduría General de la Nación).
  
- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles – versión 6 (Función Pública).
- Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas – versión 4 (julio 2020).
- Guía metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento – G04V15.
- Guía para el ejercicio de funciones de supervisión e interventoría – Colombia Compra Eficiente.
- Guía requerimiento para auditoria de logs
- Manual de Políticas de Seguridad Digital – ICETEX.
- Manual de Contratación del ICETEX – Versión 7.
- Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de supervisión contractual.
- Procedimiento de Supervisión de Contratos del ICETEX – Versión 8.
- Instructivo I319 del ICETEX – Versión 8.
- Formato F458 – Hoja de vida del indicador.
- Procedimiento Revisión de Logs.
- Procedimiento Gestión de Backups.
- Procedimiento Gestión de Peticiones de TI.
- Procedimiento Activos y Configuración de TI.
- Política de Tratamiento de Datos del ICETEX.
- Políticas Institucionales y Plan de Acción MIPG ICETEX 2025.
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2025 – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, versión 1.
- Normatividad aplicable

**LÍDER DEL PROCESO:** Ing. Jaime Alejandro Becerra Acosta – vicepresidente de Operaciones y Tecnología

**PROCESOS ASOCIADOS:** Gestion del Talento Humano, Contratación, Administración de Activos Fijos, Permanencia, Gestión Presupuestal.

**AUDITOR LÍDER:** William Andrés Villa Castrillón.

**AUDITORES DE APOYO:** Natalia Fonseca, Lilineth Salgado, Oscar Reyes, Cristian Valencia, German de Jesus Torres.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 ● Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del consumidor financiero

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

## ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoría dio inició mediante reunión de apertura a través de TEAMS el martes 24 de junio de 2025, en donde se le presentó al líder de proceso y su equipo, el programa de auditoría a desarrollar.
- Se realizaron las siguientes reuniones para entrevista y toma de muestras:
  - ✓ 01/7/2025 - Seguimiento al cumplimiento del PETI, planes estratégicos y políticas
  - ✓ 10/7/2025 - Gestión de peticiones de Tecnologías de la Información (en adelante TI), activos y configuración de TI
  - ✓ 11/7/2025 - Inventarios tecnológicos software y hardware
  - ✓ 14/7/2025 - Procedimiento revisión logs, guía requerimiento de logs
  - ✓ 16/7/2025 - Integridad y calidad de data
  - ✓ 21/7/2025 - Indicadores
  - ✓ 21/7/2025 - Integridad y calidad de data
  - ✓ 22/7/2025 - Gestion de backups
  - ✓ 25/7/2025 - Gestion de backups – entrevista con el proveedor
- Se realizó auditoría en SITU, para realizar el inventario de bienes relacionados con el proceso auditado el 10 de Julio 2025.
- Desde la Oficina de Control Interno se realizó la solicitud de Información a la Direccion de tecnología así:

N°	FECHA	SOLICITUDES DE INFORMACION REALIZADAS POR CORREO	DEPENDENCIA	ESTADO
1	25/6/2025	Bases terceros creados en la Base de datos C&CTEX	VOT	COMPLETO
2	1/7/2025	Gestiones Administrativas y Talento Humano	VOT	INCOMPLETO
3	1/7/2025	Talento Humano	TH	COMPLETO
4	2/7/2025	Seguimiento al PETI	VOT	INCOMPLETO
5	3/7/2025	Procedimientos revisión Logs, Gestión de Backup, Peticiones TI, Configuración activos TI	VOT	COMPLETO
6	8/7/2025	Presupuesto Planeado	PLANEACION	COMPLETO
7	8/7/2025	Presupuesto Ejecutado	PRESUPUESTO	COMPLETO
8	8/7/2025	Tabla equivalencia de documentos Base C&CTEX	VOT	COMPLETO
9	9/7/2025	Auditoría al contrato No. 2024-659 – ICETEX	VOT	COMPLETO
10	14/7/2025	Evidencias Logs auditorías SOC y Actas comité	VOT	COMPLETO
11	21/7/2025	Evidencias Log Auditorías id 6683268	VOT	PENDIENTE

N°	FECHA	RESPUESTAS RECIBIDAS POR CORREO	DEPENDENCIA
1	2/7/2025	Bases terceros creados en la Base de datos C&CTEX	VOT
1	2/7/2025	Inventario de Software y Base de casos creados por Aranda	VOT
2	4/7/2025	Gestiones Administrativas y Talento Humano	VOT
2	7/7/2025	Gestiones Administrativas y Talento Humano	VOT
3	8/7/2025	Talento Humano	TH
4	9/7/2025	Seguimiento al PETI	VOT
4	11/7/2025	Seguimiento al PETI	VOT
4	22/7/2025	Seguimiento al PETI	VOT
4	22/7/2025	Seguimiento al PETI	PLANEACION
5	7/7/2025	Procedimientos revisión Logs, Gestión de Backup, Peticiones TI, Configuración activos TI	VOT
5	11/7/2025	Procedimientos revisión Logs, Gestión de Backup, Peticiones TI, Configuración activos TI	VOT
5	15/7/2025	Procedimientos revisión Logs, Gestión de Backup, Peticiones TI, Configuración activos TI	VOT
5	15/7/2025	Evidencias de Logs, SOC e informes Infotec	VOT
6	14/7/2025	Presupuesto Planeado	PLANEACION
6	16/7/2025	presupuesto por rubros remitido por Nilson	PLANEACION
7	9/7/2025	Presupuesto no tiene los rubros discriminados para la VOT (REVISADO POR LILINETH)	PRESUPUESTO
8	15/7/2025	Tabla equivalencia de documentos Base C&CTEX	VOT
9	18/7/2025	Auditoría al contrato No. 2024-659 – ICETEX	VOT
9	31/7/2025	Auditoría al contrato No. 2024-659 – ICETEX	VOT
10	14/7/2025	Evidencias Gestion de Backups	VOT
10	14/7/2025	Evidencias Gestion de Backups	VOT
12	22/7/2025	Evidencias plan de mejoramiento	VOT
12	22/7/2025	Evidencias plan de mejoramiento - Comunidades indígenas	VOT

### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.com/ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/ICETEX) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉️ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) ☎️ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

N°	FECHA	SOLICITUDES DE AMPLIACION DE PLAZO PARA ENTREGA DE EVIDENCIAS	DEPENDENCIA
1	4/7/2025	Gestiones Administrativas y Talento Humano	VOT
2	15/7/2025	Información complementaria No. xxxxx – Auditoría al contrato No. 2024-659 – ICETEX	VOT

Tabla 1. relación de solicitudes y respuestas durante el proceso de auditoría

Se evidenció, conforme al cuadro de “SOLICITUDES DE INFORMACION REALIZADAS POR CORREO”, que la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Dirección de Tecnología no dio respuesta oportuna a varios de los requerimientos efectuados por el equipo auditor.

Si bien, en diversas oportunidades, como se observa en la relación de respuestas emitidas por esta dependencia, se concedieron prórrogas para obtener la información solicitada, en varios casos los documentos o respuestas no fueron entregados o se allegaron de forma incompleta.

Lo anterior reviste especial importancia, máxime cuando la carta de representación suscrita por el vicepresidente de Operaciones y Tecnología, de fecha 18-06-2025, se manifestó expresamente que:

“

1. Bajo la responsabilidad de la Gestión de Servicios Tecnológicos, se presentará en forma oportuna la información solicitada por la Oficina de Control Interno.
2. Se hará entrega de toda la información relacionada con la gestión del proceso de Gestión Tecnológica y demás aspectos conexos, garantizando que estos sean únicos, veraces y válidos para el proceso auditor.
3. Se atenderán los requerimientos formulados en la ejecución de la auditoría, dentro de los términos solicitados por la Oficina de Control Interno.”

Este comportamiento contraviene lo dispuesto en el artículo 151 del Decreto 403 de 2020, que establece que los servidores responsables de la información solicitada por la Oficina de Control Interno deben facilitar su acceso y suministro de manera veraz y oportuna, salvo las excepciones previstas en la ley, en concordancia con los principios de transparencia y eficacia que rigen la función pública.

Como consecuencia de lo anterior, se presentaron retrasos en el análisis de la información remitida y, por ende, en la elaboración del informe, el cual debió construirse con base en la información efectivamente suministrada por el área auditada.

Se invita a la Dirección de Tecnología a que, en el marco de futuras auditorías, se fortalezcan las acciones orientadas al cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de representación y en lo dispuesto en el Decreto 403 de 2020. Esto permitirá a la Oficina de Control Interno desarrollar una evaluación integral y oportuna del proceso, bajo un enfoque de liderazgo estratégico, carácter preventivo, gestión de riesgos y seguimiento permanente, en concordancia con la Guía de Roles de la Función Pública y la Guía de Auditoría Basada en Riesgos.

Con base en el memorando 20252600011647-I Id: 6813829 del 2025-10-08 la Oficina de Control Interno brindo respuesta a las objeciones remitidas al informe preliminar del Proceso de Gestion de Servicios Tecnológicos por parte de la Oficina Asesora de planeación y la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, respecto a las demás dependencias no se recibieron comentarios, esta respuesta hará parte integral del Informe Final de Auditoria como Anexo 1.

## DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Se realizó verificación al proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos, el cual tiene por objetivo “Desarrollar soluciones de Tecnologías de Información (TICs) y brindar todo el soporte en términos de software y hardware, para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs.

Garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación del ICETEX.

Alineado con los objetivos estratégicos:

Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.”

Con base en lo anterior, se desarrollaron los numerales descritos en el respectivo programa de auditoría así:

## 1. GESTIONES ADMINISTRATIVAS

### 1.1 Seguimiento Inventario bienes muebles que están a cargo del proceso.

#### Observación N° 1: Seguimiento Control de Activos

El día 10 de julio de 2025 se realizó visita a las instalaciones de la sede Aguas, aplicando pruebas de recorrido en campo, ubicado en el piso 4 en el área de la Oficina de Dirección de Tecnología, al igual que el día 14 de julio de 2025, se realizó visita a la sede Ángel, piso 17 al área de soporte técnico, donde se inspeccionan y se toman registros fotográficos de los bienes muebles en uso (computadores, muebles y sillas). Al realizar la prueba de recorrido, mediante inspección física y teniendo como base la matriz suministrada por el Grupo de Administración de Recursos Físicos, se logró evidenciar que algunos bienes muebles en uso por parte del área de Dirección de Tecnología, no se encuentran bajo la responsabilidad de algún funcionario de dicha dependencia.

Se relacionan 9 computadores, de los cuales 8 están en uso por funcionarios del área y 1 equipo asignado a la Coordinación Grupo de Recursos Físicos, que no hace parte de la Dirección de Tecnología, el cual se encuentra en la sede Ángel en el piso 17.

Se relacionan 22 muebles, de los cuales 14 están asignados a funcionarios del área, y 8 están bajo la responsabilidad de la Coordinación Grupo de Recursos Físicos que no hace parte de la Dirección de Tecnología, dichos muebles se encuentran en la sede Aguas en el piso 4 y en la sede Ángel en el piso 17.

Se relacionan 33 sillas, de las cuales 16 están asignados a funcionarios del área, y 17 sillas están bajo la responsabilidad de la Coordinación Grupo de Recursos Físicos, que no hace parte de la Dirección de Tecnología, dichas sillas se encuentran en la sede Aguas en el piso 4 y en la sede Ángel en el piso 17, los cuales se relacionan a continuación.

Funcionario	Muebles	Sillas	Computadores
Coordinación Grupo de Recursos Físicos	8	17	1
Funcionarios Dirección de Tecnología	14	16	8
<b>Totales</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>9</b>

Tabla 2. Análisis del seguimiento a inventarios realizado por la OCI según lo evidenciado en la prueba de recorrido

Por lo tanto, se evidenciaron debilidades en las gestiones necesarias para administrar y controlar los activos fijos asignados a la Dirección de Tecnología, específicamente en lo relacionado con la actualización del inventario, la ubicación de los bienes y el responsable, lo que genera

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.com/ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/ICETEX) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

incumplimiento en lo determinado en el procedimiento de Administración de Bienes Muebles “Los servidores públicos que tengan asignados bienes de propiedad del ICETEX, son responsables del manejo y custodia de los mismos; lo cual implica responsabilidad administrativa y fiscal y por lo tanto, serán responsables directa o individualmente por la pérdida, daño o depreciación de los mismos, salvo que provengan del deterioro natural por razón de uso legítimo o de otra causa justificativa”

La Oficina de Control interno considera que esta situación podría ser un hallazgo; no obstante, se han observado los avances desarrollados por el Grupo de Recursos Físicos en hallazgos similares, por lo anterior, esta observación se presenta con el objeto de que sea adicionada a los hallazgos anteriormente identificados.

### Posibles Riesgos:

- Posible pérdida de activos.

### Posibles Causas:

- Falta de controles internos adecuados, no contar con procedimientos claros para registrar, asignar, mover o eliminar bienes muebles bajo la responsabilidad de la dependencia.
- Registro desactualizado de la información de los inventarios del área y/o la entidad.

**Responsables:** Grupo de Administración de Recursos Físicos

### Recomendación:

La Oficina de Control Interno, sugiere hacer la entrega respectiva de los bienes muebles a la Dirección de Tecnología y/o a los servidores públicos que deberán responder o tener la custodia de estos elementos.

Realizar seguimiento y actualizar los inventarios periódicamente con el objeto de verificar la existencia y ubicación de los bienes muebles.

## 2. Inventarios tecnológicos software y hardware.

### 2.1 Inventario de Software

Durante la revisión de seguimiento al inventario tecnológicos software y hardware, remitida por la Dirección de Tecnología, se evidenció un total de 59 aplicativos entre software comerciales, libres y propios.

### Observación N° 2: Contratos de Software vencidos

Se evidenció en el proceso auditor que, de los 35 software comerciales, 18 software no presentan contratos vigentes, debido a que no se cuenta con la extensión del soporte para la continuidad del servicio, lo cual implica que, de presentarse fallas, estas no sean tratadas por el proveedor, generando traumatismo en los procesos de la Entidad, como se evidencia en la siguiente tabla:

### Inventario de Software de la entidad – contratos en proceso

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/channel/UC...) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UC...) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX in ICETEX X @ICETEX

#### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Nombre Licencia	Fecha de adquisición del licenciamiento	Descripción	Vigencia	Observaciones
Office 365	30/8/2023	Ofimática	30/8/2024	En proceso de renovación
Microsoft Visio	30/8/2023	Ofimática	30/8/2024	En proceso de renovación
Microsoft Project	30/8/2023	Ofimática	30/8/2024	En proceso de renovación
Visual Studio Professional	30/8/2023	Software de desarrollo	30/8/2024	En proceso de renovación
Visual Studio Enterprise	30/8/2023	Software de desarrollo	30/8/2024	En proceso de renovación
Visual Studio Test Professional	30/8/2023	Software de desarrollo	30/8/2024	En proceso de renovación
Servicios Oracle	19/1/2024	contratar el soporte y mantenimiento del licenciamiento de Oracle, a través del acuerdo marco de precio de Colombia compra eficiente proceso cce-211-ag-2015	18/1/2025	Pendiente Contrato, se tuvo Orden de compra 103876.
TRIBUTO - Documentos Electrónicos	1/1/2024	Renovación del servicio de suscripción a la solución de facturación electrónica documentos electrónicos TRIBUTO para la operación en los términos exigidos por la DIAN.	31/12/2024	En proceso de renovación
LIFERAY DXP	29/12/2023	Ambiente de producción de alta disponibilidad para la gestión y administración del nuevo portal	28/12/2024	CMS Portal WEB ICETEX Pendiente contrato de renovación.
ARANDA SUITE	17/1/2024	Herramienta de Gestión	16/1/2025	Se adquiere contratación de licenciamiento y soporte Aranda en donde se incluye todo el paquete para los distintos módulos. Pendiente contrato para actualizar fechas
IGSEVINPRO - IGMETRICA - IG FORMATO	25/10/2022	Contratar el soporte, mantenimiento y actualización conforme las normas impartidas por los entes de control y vigilancia de todos los servicios contratados a los programas IGSEVINPRO (sistemas de administración y valoración de portafolio) e IGMETRICA (sistema de administración de riesgos de mercado y liquidez).	24/10/2023	Se está pendiente de renovación. Se contrata el soporte y mantenimiento como tal de la aplicación.
PASW MODELER	23/5/2023	Contratar el mantenimiento anual de la licencia del software modelos (pasw) utilizada por la oficina de riesgos para la vigencia 2019-2020.	31/1/2024	Proceso de contratación por la oficina de Riesgos. En su momento se realizó la compra y el proveedor envió las licencias directamente a la Oficina de Riesgos. Pendiente Contrato
SPSS Statistic	23/5/2023	Contratar el mantenimiento anual de la licencia del software sus statistic utilizada por la oficina de riesgos para la vigencia 2019-2020.	31/1/2024	Proceso de contratación por la oficina de Riesgos. En su momento se realizó la compra y el proveedor envió las licencias directamente a la Oficina de Riesgos. Pendiente Contrato
GOANYWHERE	30/12/2023	Renovación soporte y licenciamiento plataforma de transferencia segura de archivos entre entidades (goanywhere).	29/12/2024	Se hace la renovación del contrato para el soporte por parte del fabricante, ya que el licenciamiento como tal no tiene fecha de expiración. Pendiente contrato
PASSWORD MANAGER PRO	30/12/2023	Herramienta de gestión y almacenamiento de contraseñas de sistemas de información, usuario y administración de sistemas operativos, seguimiento de políticas de cambio de contraseña en sistemas sensibles en icetex	30/12/2024	En proceso de renovación
METACLEAN	20/5/2022	MetaClean es una potente herramienta para eliminar, modificar, visualizar y buscar los metadatos en documentos Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint y Visio), OpenOffice (Documentos de texto, Hojas de cálculo y Presentaciones), PDF y ficheros de Imágenes, Audio y Video. Solo tiene que seleccionar los documentos con los que trabajar, modificar los distintos campos, hacer clics en «Guardar Cambios» y ya está, sólo los campos seleccionados se modifican.	20/5/2023	Se encuentra en proceso de Renovación. Suscripción con aplicación de escritorio
KACTUS-HR	22/2/2023	software talento humano	31/12/2023	En proceso de renovación
VMware y Dell	16/7/2022	Renovación de licenciamiento y soporte DELL y VMWARE, que soportan los servicios productivos, de recuperación ante desastres y pruebas del instituto	15/1/2024	Se hizo extensión del contrato hasta el 15 de enero de 2024. En proceso de Renovación

Tabla 3. Fuente correo electrónico miércoles 2 de julio de 2025 "inventario Licenciamiento Icetex.xlsx"

Conforme a lo anterior de no ser corregido lo evidenciado, además de los traumatismos propios que se pueden generar para la entidad por la falta de soporte técnico para el manejo de estos, pudiera generar, situaciones administrativas, disciplinarias y penales, al desarrollar actividades, que no estuvieran protegidas por un contrato generando hechos cumplidos o pagos de los no debidos o acciones no autorizadas por la entidad.

Para la Oficina de Control Interno no existe claridad de que se va a continuar o no con estos softwares, no obstante, es importante que adelanten una depuración que les permita identificar las necesidades de actualización o no de los mismos, a efectos de evitar traumatismos propios que puede generar la utilización de estos de manera obsoleta, sin actualizaciones vigentes, violando algunos preceptos normativos o de seguridad para la entidad.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno deja esta alerta para que el proceso realice un estudio prioritario y juicioso del software con los que cuenta la entidad para revisar su pertinencia o no, en el desarrollo misional y operativo de la entidad.

## Posibles Riesgos

- Posible desarrollo de hechos cumplidos.
- Posibles sanciones por parte de los entes de control, por el incumplimiento de condiciones

### ICETEX legales y fiscales.

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

### Defensor del consumidor financiero

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Posible Interrupciones en los servicios tecnológicos críticos.
- Posible Incremento en costos por renegociaciones de última hora.

### Posibles Causas

- Debilidades en la planeación estratégica del proceso al no identificar necesidades y tiempos de la contratación en el proceso.
- Debilidades en la supervisión y la gestión contractual.

**Responsables:** Dirección de Tecnología

### Recomendación:

- Incorporar estas necesidades en el plan estratégico de la entidad-PETI.
- Fortalecer los procedimientos de control por parte de los supervisores y líderes de procesos, relacionados con los contratos para anticipar las renovaciones y/o terminaciones de estos.

## 2.2 Revisión de equipos en alquiler

### Observación N° 3: Costo equipos de alquiler

Con base en los “Informes de Gestión” correspondientes al año 2024 y primer trimestre de 2025, presentados por el contratista Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital, en el marco del contrato 2023-0791, y remitidos por la Dirección de Tecnología, se evidenció que, para el arriendo de equipos de cómputo, se destinaron \$129.762.985,30 durante el año 2024 y \$31.295.584,28 en el periodo comprendido hasta marzo de 2025, tal como se detalla a continuación.

#### Detalle de alquiler de equipos

AÑO 2024		
MES	CANTIDAD	VALOR X MES
ENERO	38	\$ 11.748.048,00
FEBRERO	38	\$ 13.225.482,00
MARZO	37	\$ 12.813.444,00
ABRIL	37	\$ 11.336.010,21
MAYO	37	\$ 10.656.000,14
JUNIO	36	\$ 10.368.000,14
JULIO	35	\$ 10.080.000,14
AGOSTO	35	\$ 10.080.000,14
SEPTIEMBRE	35	\$ 10.080.000,14
OCTUBRE	34	\$ 9.792.000,13
NOVIEMBRE	34	\$ 9.792.000,13
DICIEMBRE	34	\$ 9.792.000,13
<b>TOTAL</b>		<b>129.762.985,30</b>

AÑO 2025		
MES	CANTIDAD	VALOR X MES
ENERO	34	\$ 9.792.000,13
FEBRERO	38	\$ 10.944.000,15
MARZO	38	\$ 10.559.584,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 31.295.584,28</b>

Tabla 4. Relación de costos de arrendamiento equipos de cómputo, conforme a los informes mensuales remitidos por la VOT

Para la Oficina de Control Interno no está claro, porque en los PETI de la entidad de las vigencias 2024 y 2025 no existe una actividad, para la modernización y actualización del hardware de la entidad como lo establece el decreto 1078 del 2015, que reglamenta el sector de tecnologías de la

información y las comunicaciones, y la estrategia de Gobierno Digital en la cual, se establece la prioridad de la actualización del hardware y el software de las entidades, con el objeto de mejorar su interacción con los usuarios y la mitigación de los riesgos en la seguridad de la información de las entidades públicas.

Así mismo, la Oficina de Control Interno considera importante señalar la pertinencia de establecer contratos de arrendamiento prolongados, en la medida en que, desde la perspectiva de esta oficina, los recursos destinados a este tipo de contratación podrían haberse orientado a la atención de la renovación tecnológica que requiere la entidad.

Por otro lado, el arrendamiento puede ser útil en necesidades temporales o proyectos cortos, pero no resulta eficiente cuando los equipos se usan por largos periodos. La adquisición también ayuda a estandarizar las especificaciones técnicas, mejorar el control y garantizar una gestión más transparente y documentada.

Desde el punto de vista financiero, el costo del arrendamiento en menos de 15 meses puede igualar o superar el valor de compra del equipo, sin que al final la entidad quede con un activo propio. Por lo anterior se recomienda a la entidad que, al realizar este tipo de situaciones, se evalúen los costos por tiempos de servicio de alquiler, disponibilidad de equipos y tiempos de inactividad, para identificar posibles sustituciones por compras parciales, leasing operativo o renegociación de contratos. Ahora bien, si la entidad estimara tercerizar esta condición se sugiere que se efectúe un análisis de costos para sustentar este.

### **Posibles Riesgos:**

- Posible Obsolescencia del hardware y software de la Entidad.
- Posible incumplimiento de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional y el ministerio de las TIC - Gobierno Digital.
- Posibles sobrecostos en los gastos de arrendamiento de los equipos.

### **Posibles Causas**

- Debilidades en la planeación estratégica del proceso al no identificar las necesidades tecnológicas del área y la entidad.
- Debilidades en la construcción del PETI de la entidad.
- Debilidades en el análisis costo -beneficio, de la adquisición y arrendamiento de bienes.
- Debilidades en la gestión presupuestal y plan de adquisiciones de la entidad.

**Responsables:** Dirección de Tecnología.

### **Recomendación:**

Revisar las necesidades de la entidad en materia de software y hardware, y realizar un análisis con referencia a la pertinencia de la compra o su tercerización, revisando los montos asignados para la compra y/o arrendamiento, teniendo en cuenta las diferentes modalidades de contratación y adquisición de hardware como el leasing (compra o arrendamiento), contratos de arrendamientos y/o adquisiciones, convenios, acuerdos Marcos, compra en grandes superficies, entre otros.

### 2.3 Revisión de equipos en estado depreciados.

Teniendo como base el inventario de equipos de la entidad, remitidos por el área de Recursos Físicos con corte al 16 de junio del 2025, la entidad cuenta con un total de 411 computadores (Desktop) y 223 computadores (portátil), para un total de 634 equipos. Como se muestra a continuación:

#### Relación de equipos de computo

AÑOS	COMPUTADOR	COMPUTADOR PORTATIL	TOTAL GENERAL
0-3años	11	91	102
5-7años	194	122	316
10-31años	206	10	216
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>411</b>	<b>223</b>	<b>634</b>

Tabla 5. Fuente correo electrónico recibido del Grupo de Registros Físicos, el lunes 16 de junio de 2025 "Archivo plano con corte 16 NDE junio 2025-700am.xlsx"

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), particularmente la NIC 16 y la Sección 17 (para pymes), definen la vida útil de un equipo de cómputo como el período en el que se espera obtener los beneficios económicos derivados de su uso, que puede ser en términos de tiempo o unidades de producción.

La vida útil no se fija por norma tributaria, sino que debe ser estimada por la entidad basándose en la realidad de su uso y los beneficios que espera de él, y debe ser coherente con la información financiera.

Teniendo como base el "MANUAL DE POLITICA CONTABLES" se relaciona la vida útil y el valor residual establecido por el ICETEX, como se muestra a continuación.

GRUPO DE ACTIVOS	VIDA ÚTIL
Edificios	Años *
Muebles y Enseres	de 7 a 15 Años
Equipos de cómputo	de 3 a 10 Años
Equipos de comunicación	de 3 a 15 Años
Vehículos de transporte	de 3 a 8 Años

Tabla 6. Fuente Manual de políticas contables versión 3 Fecha: 15/12/2015

Conforme a lo anterior se logra evidenciar, que de los 634 equipos de cómputo que cuenta la entidad, entre equipos (Desktop y portátiles) el 34.1% que equivale a 216 equipos, se encuentran en estado depreciados con respecto al Manual de Política Contables, es decir que ya han cumplido su vida útil, como lo muestra la siguiente imagen.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

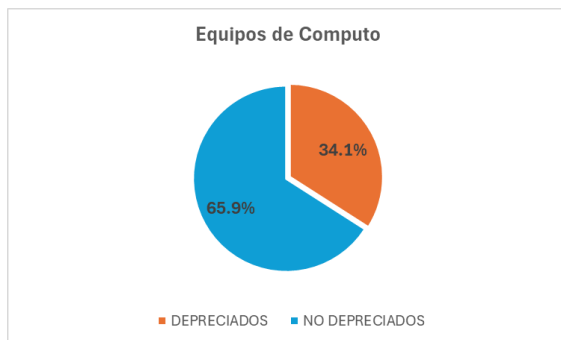
📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensor@icetex.gov.co](mailto:defensor@icetex.gov.co) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.



Grafica 1. Fuente análisis de la OCI según el correo electrónico recibido del Grupo de Registros Físicos, el lunes 16 de junio de 2025 "Archivo plano con corte 16 NDE junio 2025-700am.xlsx"

#### Observaciones N° 4: Equipos de cómputo en estado depreciado

Se evidenció que 206 computadores de escritorio (desktop) y 10 computadores (portátiles), para un total de 216 equipos, presentan un estado contable depreciado al haber superado la vida útil establecida de 10 años. Esta situación implica que, si bien dichos bienes continúan registrados como parte del inventario físico de la entidad, su valor contable es igual a cero, lo que puede dificultar la correcta valoración patrimonial y la planeación de reposición tecnológica. Así mismo, la antigüedad de los equipos incrementa el riesgo de obsolescencia tecnológica, fallas recurrentes, incompatibilidad con los sistemas institucionales y posibles vulnerabilidades de seguridad informática, lo que podría afectar la continuidad y eficiencia de los procesos operativos que dependen de dichos activos.

#### Posibles Riesgos:

- Posible obsolescencia tecnológica que impida la ejecución eficiente de sistemas y aplicaciones institucionales.
- Posible Interrupción de la operación por fallas recurrentes en el hardware, afectando la continuidad de los procesos misionales.
- Posibles vulnerabilidades de seguridad informática por la imposibilidad de instalar actualizaciones de software y parches de seguridad.
- Posible Incremento de costos operativos debido a reparaciones frecuentes o adquisición de repuestos.

#### Posibles Causas:

- Falta de diagnóstico técnico que certifique el estado operativo de los bienes depreciados.
- Debilidades en la gestión de activos tecnológicos para programar bajas o reposiciones.

**Responsables:** Dirección de Tecnología

#### Recomendación:

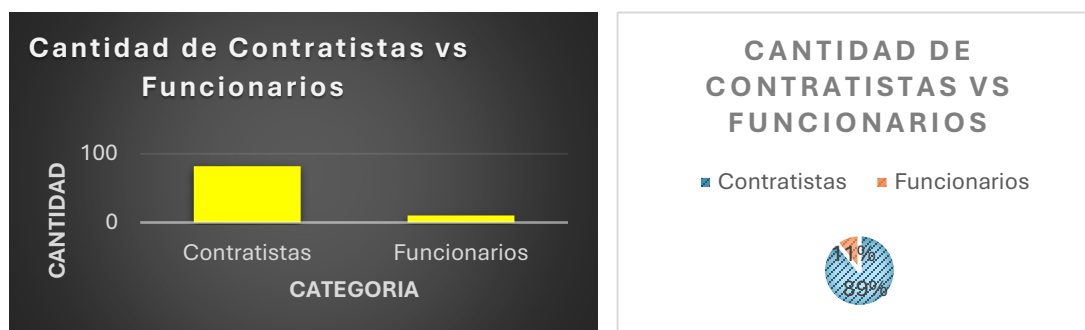
Se recomienda a la Dirección de tecnología que independientemente de la vida útil contable, se realice un análisis de obsolescencia tecnológica de los equipos de la entidad, con el objeto de determinar, limitaciones técnicas, bajo desempeño, incompatibilidad con software institucional o carencia de soporte por parte del fabricante.

### 1.3 Seguimiento Talento Humano del proceso

#### Observación N° 5: Uso Extensivo de Contratistas en la Dirección de Tecnología del ICETEX

Se evidenció que la Dirección de Tecnología del ICETEX mantiene una alta dependencia de personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios para el desarrollo de actividades misionales, técnicas y operativas, las cuales resultan críticas para la continuidad, mantenimiento y evolución de las plataformas tecnológicas institucionales.

Con corte a la fecha del análisis, se identificaron 82 contratistas desempeñando funciones en dicha Dirección, frente a 10 funcionarios de planta, lo cual representa una desproporción significativa y una concentración del conocimiento y de la operación en personal que no se encuentra vinculado formalmente a la planta institucional.



Gráfica 2. "efectuado por el Equipo Auditor"

Si bien la contratación por prestación de servicios es un mecanismo permitido por la normativa vigente para atender necesidades institucionales, el uso extensivo y prolongado de esta figura en áreas estratégicas como la tecnológica genera múltiples riesgos, entre los que se destacan: 1) Pérdida de conocimiento institucional, ante la alta rotación del personal contratado; 2) Falta de continuidad en los procesos, debido a la naturaleza temporal y discontinua de estos contratos; 3) Limitaciones en la toma de decisiones y ejecución de estrategias, por la ausencia de vinculación formal con la estructura jerárquica y administrativa; 4) Dependencia del conocimiento individual de contratistas específicos, que no necesariamente se transfiere o documenta adecuadamente; 5) Debilidad en la sostenibilidad de la operación tecnológica, dado que los contratos de prestación de servicios no garantizan estabilidad laboral a largo plazo; 6) Riesgos derivados de los tiempos que puede tomar la celebración de nuevos contratos, así como de la posibilidad de que los contratistas opten por otras ofertas laborales, afectando la continuidad del servicio.

Adicionalmente, esta situación podría contradecir los principios de planeación, eficiencia y responsabilidad administrativa en la gestión del talento humano, y pone en riesgo el aseguramiento de la continuidad operativa y la capacidad técnica interna de la Dirección de Tecnología para gestionar, supervisar y evolucionar tecnológicamente las plataformas estratégicas de la Entidad.

Por lo anterior, se sugiere analizar alternativas laborales que permitan una vinculación más estable y sostenible, tales como la creación de plantas temporales o la provisión de empleos de término fijo, con el fin de reducir la pérdida de talento humano, garantizar la continuidad operativa y fortalecer la capacidad técnica interna.

Esta recomendación se enmarca en lo establecido por el artículo 10 de la Ley 1002 de 2005, que señala que los servidores públicos vinculados a la planta de personal del ICETEX continuarán siendo empleados públicos, sujetos al régimen que regula el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública. De igual forma, se acoge lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 909 de 2004, que establece que hacen parte de la función pública los siguientes tipos de empleo entre otros los empleos de período fijo y los empleos temporales. Todo ello en consonancia con lo dispuesto en el Decreto 1083 de 2015, que compila las normas reglamentarias del empleo público, la carrera administrativa y las plantas temporales.

#### **Posibles Riesgos:**

- Afectaciones en la operación de los sistemas tecnológicos misionales en caso de desvinculación masiva de contratistas.
- Reprocesos y demoras en la prestación de servicios en caso de cambios de personal contratista.
- Incremento en los riesgos de seguridad de la información y de control interno por falta de estabilidad en el capital humano.

**Responsables:** Esta observación es responsabilidad del Líder de proceso transversal Grupo de Talento y Desarrollo Humano.

#### **Recomendación:**

- Analizar alternativas laborales que permitan una vinculación más estable y sostenible, tales como la creación de plantas temporales o la provisión de empleos de término fijo, con el fin de reducir la pérdida de talento humano, garantizar la continuidad operativa y fortalecer la capacidad técnica interna.

#### **Observación N° 6: Fortalecimiento de actividad para la continuidad y transferencia del conocimiento técnico del personal que opera los servicios tecnológicos**

Durante la auditoría realizada a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Dirección de Tecnología, se solicitó al Grupo de Talento Humano información sobre los mecanismos

##### **ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 ● Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

##### **Defensor del consumidor financiero**

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

implementados por el ICETEX para garantizar la continuidad y transferencia del conocimiento técnico del personal que opera los servicios tecnológicos, considerando la criticidad de estos servicios en el cumplimiento del objeto misional de la Entidad. Evidenciando que el mecanismo actualmente utilizado por el ICETEX para la transferencia de conocimiento técnico es el formato F485 "Formato de Retención del Conocimiento". Lo cual resulta insuficiente para garantizar la adecuada preservación, transmisión y aprovechamiento del conocimiento crítico en la Dirección de Tecnología.

Lo anterior debido a que, este instrumento se aplica únicamente en el momento del retiro del personal, lo que implica que la transferencia de información se limita a un evento puntual y reactivo, sin procesos continuos de documentación, actualización y socialización de conocimientos durante la ejecución contractual o la vinculación laboral. Esta práctica restringe la posibilidad de prevenir riesgos operativos derivados de ausencias inesperadas, terminaciones anticipadas de contratos o cambios imprevistos en la asignación de funciones.

Adicionalmente, el contenido del formato se enfoca principalmente en aspectos descriptivos y generales del cargo, logros, actividades en curso y recomendaciones, pero no incorpora metodologías estandarizadas para capturar procedimientos técnicos, configuraciones de sistemas, lecciones aprendidas, buenas prácticas operativas ni manuales actualizados que permitan replicar la labor del personal saliente. La ausencia de estos elementos limita la capacidad de que otro funcionario o contratista asuma de manera efectiva y sin interrupciones la operación de las plataformas tecnológicas.

### **Posibles Riesgos:**

**Riesgo operativo:** Posible interrupción o afectación en la operación de servicios tecnológicos por falta de transferencia de conocimientos técnicos esenciales.

**Riesgo de continuidad de negocio:** Posible dependencia de conocimientos individuales sin esquemas de respaldo institucional.

- Riesgo de pérdida de información crítica: Pérdida de configuraciones, parametrizaciones o procedimientos operativos no documentados.
- Riesgo de cumplimiento: Incumplimiento de buenas prácticas de gestión del conocimiento en procesos críticos para la misión institucional.

**Responsables:** Esta observación es responsabilidad del Líder de proceso transversal Grupo de Talento Humano y Desarrollo.

### **Recomendación:**



De los sesenta y dos (62) documentos del proceso en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, se tomaron para el proceso auditor los siguientes:

- La Guía de Requerimientos para auditoria de Logs G212
- Procedimientos de Gestión Activos y Configuración de TI A7-1-09 V4
- Gestión de Peticiones TI A7-1-03 V7
- Gestión de Backup A7-1-10 V5
- Gestión de Peticiones TI código A7-1-03 V7
- Guía de Requerimientos para auditoria de Logs G212

Con base en la revisión de los anteriores documentos se evidenció:

### **Hallazgo N° 1: Debilidades en las actividades y documentos del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos, dentro del marco del Sistema de Gestión de la Entidad.**

Se evidenciaron inconsistencias, ausencia de la documentación y formalización de las actividades propias del proceso, dentro del marco del Sistema de Gestión. Como se observa a continuación:

- Se evidenció en el procedimiento “*Activos y Configuración de TI A7-1-09 V4*” que el flujograma no corresponde con las actividades a controlar, de acuerdo con lo establecido en el instructivo I100 “*Instructivo Formato de Procedimientos*”. El procedimiento no se encuentra actualizado y carece de una descripción completa. Por ejemplo, durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2025 no se realizó la revisión mensual del 3% de los registros almacenados y tampoco se ejecutó la revisión trimestral del software trial.

Adicionalmente, se identificaron diferencias en la CMDB (Base de datos de los elementos de configuración) visualizada directamente en el aplicativo, la remitida por correo electrónico y la registrada en el archivo Excel generado al descargar la CMDB. Así mismo, el archivo denominado “*Inventario 25-06-25*”, utilizado como soporte de la revisión del 3% de los registros almacenados correspondientes al mes de junio, no permite identificar con claridad los casos efectivamente verificados ni ofrece trazabilidad de los ítems revisados. Finalmente, no se encontró soporte documental de la revisión semanal relacionada con la detección de software no autorizado.

- Se evidenció que en el procedimiento “*Gestión de Peticiones TI*” (código A7-1-03 V7) en el numeral 5, correspondientes al diagrama de flujo, no se especifica si dicho documento existe, además no se tiene clara cuál es la evidencia de la existencia de este.

• Se evidenció, durante la revisión de la ejecución del procedimiento “*Revisión de Logs A7-1-08 V6*”, que en la vigencia actual no se ha realizado ninguna sesión del Comité de Logs, a pesar de que el procedimiento establece que este debe llevarse a cabo de manera trimestral o por demanda. Asimismo, no se encuentra documentada la totalidad de las actividades que se ejecutan en la práctica. En particular, no están descritos los bloqueos o escalamientos que se realizan mediante la herramienta tecnológica SOC-NOC-ICETEX. Adicionalmente, no se especifica la frecuencia de

entrega del informe o reporte generado por la herramienta SOC ICETEX, el cual constituye un insumo para el desarrollo del Comité de Logs. Finalmente, en el numeral 5.1 correspondiente al diagrama de flujo, no se precisa si dicho documento existe ni se proporciona una referencia clara al mismo; de igual manera, el procedimiento no cuenta con el documento anexo.

- Se evidenció durante la revisión de la ejecución del procedimiento “*Gestión de Backup A7-1-10 V5*”, que el informe de gestión entregado por el proveedor en septiembre de 2024 no incluyó el reporte de los casos de restauración de información atendidos, a pesar de que dicho informe constituye la evidencia del control denominado “*restauración de backup*”. Durante el proceso auditor se verificó que, en septiembre de 2024, se ejecutó la restauración correspondiente al caso 95957 (plataforma Daruma); sin embargo, esta actividad no fue documentada en el informe presentado.

Asimismo, en el numeral 5.1 correspondiente al diagrama de flujo se indica que “no aplica”. Adicionalmente se evidenciaron inconsistencias en los numerales 5.2.2 y 5.2.3. en el uso de las políticas, en uno mencionan la política de backups del proveedor y en otro la política general de backups. No obstante, actualmente se encuentra en uso la política de backup, construida de manera articulada entre el proveedor y el ICETEX, la cual no está referenciada ni incorporada adecuadamente en el procedimiento. No se encuentra actualizado el documento manual de backup que actualmente está en uso operativo dentro del proceso. Finalmente el enlace del formato “Plan de Pruebas” F80, no se encuentra operativo, ya que redirige a un formulario (Forms) que no está activo.

Lo anterior incumple el Instructivo para la Elaboración de Procedimientos (I100) en el ítem de flujograma, los procedimientos *Gestión de Backup A7-1-10 V5*, *Revisión de Logs A7-1-08* y *Activos y Configuración de TI A7-1-09 V4 V6*, además de los establecidos en el manual de procesos de la Entidad, así como el literal a) del artículo 2.2.21.3.5 del Decreto 1083 de 2015 el cual establece “*Documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente con el propósito de realizar los ajustes y actualizaciones necesarios de tal manera que sean el soporte orientador fundamental, no sólo para el cumplimiento de sus funciones asignadas, sino para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos tanto en el plan indicativo como en los planes de acción*”.

### Posibles Riesgos:

- Posible pérdida de información, trazabilidad, manipulación indebida y transparencia de la información definida por el proceso.
- Posibilidad de errores, omisiones o reprocesos.
- Incumplimiento de las normas tanto internas como externas.
- Posibles debilidades en la gestión estratégica, toda vez que al no presentarse información completa se podrían tomar decisiones inadecuadas para el proceso y la entidad.
- Posibilidad de sanciones por parte de los entes de control al manejar de manera indebida la información.
- Posible incumplimiento de tiempos o requisitos operativos por desconocimiento de frecuencias.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 ● Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

#### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

### Posibles causas:

- Desconocimiento y/o falta de capacitación de los procedimientos del proceso y de la Entidad.
- Debilidades en la supervisión de las tareas del área (no existencia de liderazgo).
- Manejo inadecuado de la información por parte de los servidores públicos del proceso.

### Responsables: Dirección de Tecnología

### Recomendaciones:

- La Oficina de Control Interno recomienda realizar una revisión y análisis integral de todos los procedimientos y documentos del proceso, con el fin de determinar su pertinencia y coherencia con el desarrollo de las actividades. Así mismo verificar si estos se pudieran unificar con el objeto de evitar dispersión de la información del proceso.
- Se recomienda revisar la gestión de controles con el objeto de evitar la pérdida de información, generando canales de seguridad y oportunidades de manejo de la información.
- La Oficina de Control Interno evidenció que se ejecutan algunos controles que no están documentados y los cuales pueden contribuir al fortalecimiento de los procedimientos; por lo anterior, se recomienda a la Dirección de Tecnología evaluar la pertinencia de incluirlos en los procedimientos.

### Posible Incidencia: Administrativa y disciplinaria

### Hallazgo N° 2: Deficiencias en la generación de acciones que permitan la mejora continua del proceso.

Se evidenció que el proceso realiza reuniones mensuales y/o semanales para la revisión de los informes de gestión de backups y de mesa de servicio, correspondientes a los contratos 2022-0792 y 2023-0791, respectivamente. Sin embargo, no se elaboran planes de acción ni seguimientos documentados que permitan gestionar de manera efectiva las oportunidades de mejora, recomendaciones y conclusiones identificadas en dichos informes. Las situaciones encontradas son las siguientes:

- Se evidenció en el procedimiento de Activos y configuración de TI que el proceso no cuenta con información clara, estructurada ni soporte documentado que demuestre la definición, implementación y seguimiento de acciones frente a las recomendaciones, conclusiones y oportunidades de mejora identificadas en los informes de gestión mensual del proveedor. En particular, se verificó que el informe de gestión correspondiente al mes de marzo fue revisado el 21 de abril de 2025; sin embargo, en el acta presentada como soporte del seguimiento, no se observaron acciones específicas ni compromisos derivados de las oportunidades de mejora identificadas en el informe. De igual forma, en el acta de revisión del informe de gestión del mes de mayo, elaborada el 20 de junio de 2025, no se establecieron compromisos ni se evidenció la formulación de planes de acción.

- Se evidenció que el proceso no conserva soporte documental de los espacios de revisión, seguimiento y mesas de trabajo que se realizan con los proveedores, relacionados con la gestión de backups. Así mismo, no se cuenta con planes de acción ni evidencia de seguimiento a las recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas por el proveedor en los informes mensuales.

Si bien es cierto, la entidad no está obligada a seguir las recomendaciones del proveedor, si está obligada a realizar los seguimientos, revisar la pertinencia de las recomendaciones y detectar las posibles desviaciones con el objeto de evitar incumplimientos contractuales y/o administrativos por parte de la entidad y del proveedor que de no ser atendidos podrían generar situaciones administrativas y/o detrimentos económicos para la entidad.

Lo anterior genera un incumplimiento al procedimiento interno de Acciones Correctivas y de Mejora E1-2-10 V13 y al "Manual de contratación M13" de la entidad en el anexo 4 numeral 7.1 de funciones generales literales A numeral 7 "Llevar estricto control sobre la correspondencia que se produzca con el Contratista y, en general, organizar la información y documentos que se generen durante la ejecución del contrato, de tal forma que la entidad intervenga oportunamente frente a las solicitudes presentadas", literal D "Hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contratado", literal m "Hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contratado".

Además, incumple el artículo 83 de la Ley 1474 que indica: "Supervisión e interventoría contractual. Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda.

La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, la Entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos..."

Así como el artículo 84 de las facultades y deberes de los supervisores y los interventores que indica: "La supervisión e interventoría contractual implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las obligaciones a cargo del contratista.

Los interventores y supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente". Como también el Decreto 1083 de 2015 artículo 2.2.4.7 el cual establece que: "...Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral. (...) Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos (...) Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas".

## Posibles Riesgos:

- Posibilidad de incumplimiento de los fines misionales de la entidad y de la gestión del área.
- Posibilidad de generar información con debilidades e imprecisas.
- Posibilidad de incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Posibilidad de emisión de informes de supervisión con imprecisiones o sin registro de posibles incumplimientos.

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/channel/UC...) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UC...) 📺 [/icetexcolombia](https://www.youtube.com/channel/UC...) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

**Defensor del consumidor financiero**

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Posibilidad de ineficiencia operativa de los sistemas de entidad.

#### Posibles causas:

- No se generan acciones correctivas, ni de mejora a los sistemas informativos de la entidad a pesar de su identificación.
- Debilidades en la gestión de la supervisión contractual.
- No se cuenta con personal capacitado o comprometido en el desarrollo de sus funciones.
- Manejo inadecuado de la información por parte de los servidores públicos del proceso.

**Responsables:** Dirección de Tecnología.

#### Recomendación:

- Se recomienda realizar el análisis pertinente para la definición, asignación y seguimiento de acciones frente a las recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas en los informes de gestión de los proveedores.

**Posible incidencia:** Administrativa y disciplinaria.

#### Hallazgo N° 3: Debilidades en el conocimiento de los procedimientos del área.

Se evidenció que el auditado no tiene claridad sobre la aplicación del procedimiento “*Activos y Configuración de TI*” A7-1-09 V4”, específicamente en lo relacionado con la notificación del reporte de software no autorizado a la Oficina de Riesgos y a la Coordinación de Infraestructura. Asimismo, respecto al procedimiento de “*Gestión de Backup V5*”, el auditado no demuestra conocimiento de los controles establecidos en el procedimiento institucional.

Lo anterior incumple lo establecido en los procedimientos internos (Activos y configuración de TI y Gestión de Backups) y el Manual de funciones y competencias de la entidad, así como artículo 36 la Ley 909 de 2004 que indica: “*La capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios*”.

De igual forma incumple el literal g del artículo 6 del Decreto-ley 1567 de 1998º “*...Los servidores públicos independientemente de su tipo de vinculación con el Estado, podrán acceder a los programas de capacitación y de bienestar que adelante la Entidad, atendiendo a las necesidades y al presupuesto asignado. En todo caso, si el presupuesto es insuficiente se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa*”.

Finalmente incumple el artículo 2.2.9.2 del Decreto 1083 de 2015 el cual establece: “*...Los programas de capacitación deberán orientarse al desarrollo de las competencias laborales necesarias para el desempeño de los empleados públicos en niveles de excelencia*”.

#### Posibles riesgos

##### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

##### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Posibilidad de pérdida de información sensible para la entidad.
- Posibilidad de manipulación indebida o inadecuada de la información de la entidad.

#### Posibles causas:

- Falta de capacitación de los servidores públicos del proceso.
- No se cuenta con personal capacitado o comprometido en el desarrollo de sus funciones.
- Manejo inadecuado de la información por parte de los servidores públicos del proceso.

#### Responsables: Dirección de Tecnología

#### Recomendaciones:

- Reforzar la divulgación y socialización de los procedimientos del proceso, a fin de asegurar que todos los colaboradores involucrados comprendan claramente las actividades, responsabilidades y controles definidos.
- Establecer mecanismos de verificación periódica que permitan evaluar el conocimiento y la correcta aplicación de los procedimientos por parte del personal.

#### Posible Incidencia: Administrativa y disciplinaria.

### 3. GESTIÓN CONTRACTUAL DEL PROCESO

#### Hallazgo N° 4: Incumplimiento a la Resolución No. 1368 del 26 de diciembre de 2023.

Durante la revisión de los contratos auditados a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Dirección de Tecnología, se evidenció que los contratos analizados no presentan concordancia entre el valor mensual contratado y el valor máximo definido por la Resolución 1368 de 2023. A continuación, se detallan los contratos en los que se identificaron diferencias:

Contrato	Categoría	Valor mensual del contrato	Valor conforme a la Resolución 1368 de 2023
2024-0107	Profesional VII	\$ 8.092.015,00	\$ 8.093.000,00
2024-0134	Profesional I	\$ 4.624.314,00	\$ 4.659.900,00
2024-0523	Profesional II	\$ 5.027.800,00	\$ 5.027.800,00
2024-108	Profesional VII	\$ 8.092.015,00	\$ 8.093.000,00
2024-114	Profesional II	\$ 5.026.858,00	\$ 5.027.800,00
2024-660	Profesional II	\$ 5.026.858,00	\$ 5.027.800,00
2024-0285	Profesional VIII	\$ 9.072.865,00	\$ 9.074.000,00
2024-0879	Profesional VI	\$ 7.112.000,00	\$ 7.112.500,00
2024-0883	Apoyo a la gestión V	\$ 4.414.000,00	\$ 4.414.700,00
2024-0093	Profesional VIII	\$ 9.005.244,00	\$ 9.074.000,00
2024-0109	Profesional VII	\$ 8.092.015,00	\$ 8.093.000,00
2024-0128	Profesional V	\$ 6.130.314,00	\$ 6.131.500,00
2024-0356	Apoyo a la gestión V	\$ 4.413.826,00	\$ 4.414.700,00
2024-0345	Profesional V	\$ 6.130.314,00	\$ 6.131.500,00
2024-600	Profesional VIII	\$ 7.335.040,00	\$ 8.093.000,00

Tabla 9: Análisis Auditoría OCl

De acuerdo con el parágrafo 1 de la Resolución 1368 de 2023, cuando se pacte un valor inferior al establecido en la Tabla de Perfiles y Honorarios, el estudio previo debe incluir una justificación

detallada basada en criterios de disponibilidad presupuestal, complejidad del servicio, obligaciones contractuales, naturaleza del objeto contractual y demás aspectos relevantes.

*"Parágrafo 1. El servidor público que solicita la contratación deberá tasar el pago de servicios atendiendo los máximos establecidos en la Tabla de perfiles y honorarios aquí adoptada, identificando el perfil, formación académica, experiencia y objeto del contrato. El monto señalado en esta Tabla se fija como valor máximo, pudiendo, conforme la necesidad del servicio lo requiera, pactarse un valor de honorarios inferior, para lo cual los responsables de la elaboración del estudio previo realizarán e incluirán el respectivo análisis atendiendo a criterios de disponibilidad presupuestal, complejidad, obligaciones, naturaleza y objeto del contrato".*

No obstante, en ninguno de los contratos relacionados se encontró justificación en los estudios previos ni en el cuerpo contractual que sustente la decisión de pactar valores inferiores a los definidos por la Resolución. Esta omisión contraviene expresamente lo dispuesto en la norma y constituye una deficiencia tanto en la etapa de planeación contractual como en el proceso de verificación y control ejercido por el Área de Contratación.

En relación con la diferencia de valor en los estudios previos se incluyó se incluyó la expresión: "la entidad cuenta con una disponibilidad presupuestal para pagos mensuales correspondientes a la suma de".

Conforme a lo anterior, se precisa en ninguno de los contratos cumplen con el estándar exigido por el parágrafo 1 de la Resolución 1368 de 2023. Esta disposición requiere expresamente que el estudio previo "incluya el respectivo análisis, atendiendo a criterios de disponibilidad presupuestal, complejidad, obligaciones, naturaleza y objeto del contrato". En ese sentido, no basta con aludir a la disponibilidad presupuestal de forma aislada, sino que resulta necesario desarrollar un análisis integral que evidencie cómo dicha limitación condiciona o determina el valor pactado, en conjunto con los demás factores definidos por la norma. La ausencia de este análisis impide validar el cumplimiento del requisito legal y afecta la trazabilidad técnica de la decisión contractual.

Lo anterior evidencia el incumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1368 de 2023 por parte de la Vicepresidencia de Operación y Tecnología – Dirección de Tecnología, al no justificar adecuadamente los valores pactados por debajo del máximo establecido. Asimismo, se advierte una debilidad en los controles ejercidos por el Área de Contratación, al no verificar, durante la elaboración de los estudios previos y la formalización de los contratos, el cumplimiento de los criterios definidos por la entidad para la determinación de honorarios.

## Posibles Riesgos

- Incumplimiento de normativas internas y externas relacionadas con la gestión contractual.

**Responsables:** Este hallazgo es responsabilidad del Líder del proceso y transversal al Grupo de Contratación.

## Recomendaciones

### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 ● Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Se recomienda a la Vicepresidencia de Operación y Tecnología – Dirección de Tecnología, en coordinación con el Área de Contratación, garantizar que en todos los procesos contractuales en los que se pacten valores distintos a los establecidos en la tabla de honorarios vigente, se incluya de forma expresa y documentada la respectiva justificación en el estudio previo, conforme a los lineamientos de la Resolución 1368 de 2023.

**Posibles incidencias: Administrativas**

**Hallazgo N° 5: Debilidades en el cargue de documentos en la plataforma SECOP II**

Se identificaron fallas en el cargue oportuno y adecuado de los documentos contractuales por parte de los contratistas, así como deficiencias en la verificación y control por parte de los supervisores de contrato, en lo relacionado con la publicación en la plataforma SECOP. A continuación, se resumen las principales inconsistencias encontradas:

**SECOP II**

Documentos sin cargar o con errores	Contratos	Cantidad
Los documentos de acceso al público III del contratista no forman parte de los documentos del contratista	2024-107	1
Se cargaron dos actas de inicio dentro de un mismo contrato una con referencia a otro contrato	2024-134	1
Evidencias de cumplimiento de las obligaciones contractuales o enlace que remita	2024-659 2022-792	13 (para el contrato 2024-659) 2 (para el contrato 2022-792 referente al mes de abril y mayo)
Il no se publicaron los informes mensuales ni el informe final que demuestren el cumplimiento del contrato	2024-093 2024-108 2024-109 2024-114 2024-128 2024-285 2024-345 2024-356 2024-523 2024-600 2024-660 2024-879 2024-880 2024-883 2024-887	15
<b>Total</b>		<b>32</b>

Tabla 10: Análisis Auditoría OCI

Estas omisiones constituyen un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 7 y 10 de la Ley 1712 de 2014, que regulan la publicidad de la gestión contractual y la disponibilidad de la información para los ciudadanos. Así mismo, vulneran lo señalado en el artículo 7 de la Resolución 1519 de 2020, que establece los requisitos mínimos para la publicación de datos abiertos, y en la Directiva 025 del 16 de diciembre de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, que reitera la obligatoriedad de publicar en SECOP II todos los documentos contractuales, incluyendo garantías y demás mecanismos que amparen riesgos contractuales, la cual en el numeral tercero que indica: “REITERAR el cumplimiento de la Directiva No. 039 del 24 de diciembre de 2020, sobre la publicidad de la actividad contractual en el SECOP, que se adjunta a la presente. Esto incluye la publicación de todas las garantías y cualquier otro mecanismo que ampare riesgos en el SECOP I y II”.

Adicionalmente, se incumple el numeral 9 del instructivo I319, “Formato mensual de gestión, supervisión y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales”, el cual exige expresamente la publicación de documentos de ejecución en SECOP.

Como también lo dispuesto en el Manual de contratación, específicamente en el numeral 2.7 que establece:

*"2.7. Principio de publicidad: El ICETEX dará a conocer al público, su actividad contractual, mediante el empleo de los mecanismos legalmente establecidos para el efecto. De conformidad con lo previsto en el artículo 53 de la Ley 2195 de 2022, el ICETEX publicará los documentos relacionados con su actividad contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II) o la plataforma transaccional que haga sus veces. En razón a lo anterior, de conformidad con la ley, se publicarán los instrumentos que se generen durante su actividad contractual entendidos como tales los documentos, contratos, actos e -58+479\*información generada por oferentes, contratista, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual, como en la contractual y la pos contractual".*

Lo anterior, en concordancia con las obligaciones generales estipuladas en los estudios previos, específicamente con la obligación número 15, la cual establece: *"Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente".* Como también, el memorando interno: 20243000004332-I Id: 4438506 de fecha 2024-04-22 emitido por el secretario general en el que indica:

*"Es importante tener en cuenta que la responsabilidad de supervisión comporta labores desde los ámbitos: administrativo, contable, presupuestal, técnico y jurídico en todas las etapas contractuales, como se describe a continuación:*

(...)

*\*Vigilar y verificar que el contratista suba los documentos contractuales (pólizas, ejecución contractual, pagos) en el SECOP II y en la carpeta del sistema CONTROLDO"*

Así mismo, se advierte el incumplimiento del Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de Supervisión Contractual, así como de lo dispuesto en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, normas que imponen a los supervisores la obligación de desarrollar actividades de vigilancia y seguimiento orientadas al cumplimiento de los contratos. Tal incumplimiento se evidencia en la medida en que en el informe final (Formato F442/ la supervisión debe indicar que dicha obligación fue cumplida sin embargo como se evidencia no fueron en su momento cargados.

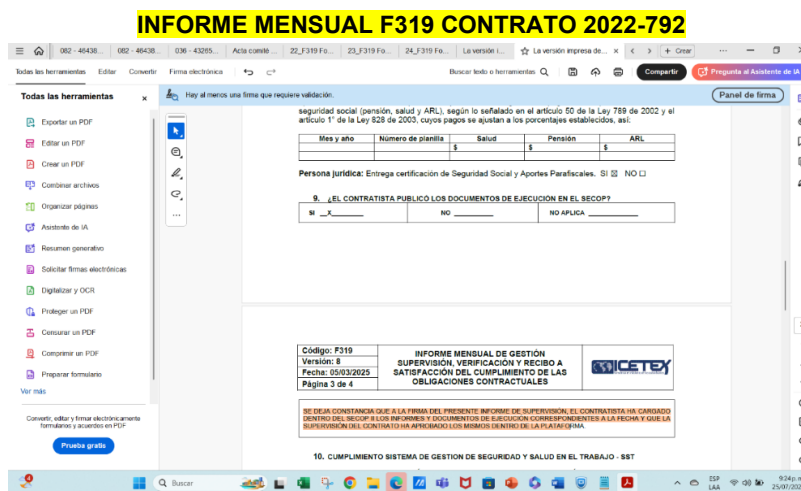


Imagen 1. Ejemplo tomado de informe mensual de gestión F319 del contrato 2022-792

Finalmente, se está incumpliendo lo establecido en la Circular Externa No. 2 del 17 de marzo de 2022, expedida por la Agencia Nacional y en artículo 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto 1083 de 2015, los cuales indican que la "Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición"

#### **Posibles riesgos:**

- Riesgo de sanciones administrativas por parte de los entes de control por omisiones en la publicidad contractual.
- Sanciones disciplinarias por no dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de supervisión contractual como también a lo establecido en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011.

**Responsables:** Este hallazgo es responsabilidad de los Supervisores de los contratos.

#### **Recomendación:**

- Capacitación constante y de manera obligatoria a contratistas y supervisores sobre los lineamientos de publicidad contractual, la cual a su vez incluya formación sobre los deberes legales establecidos en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020, las directivas de la Procuraduría y el instructivo interno I319, con énfasis en la correcta publicación en la plataforma SECOP II y la responsabilidad de cada actor dentro del proceso contractual.

**Posibles incidencias:** Administrativas y Disciplinaria

### **Hallazgo N° 6: Falta de planeación estratégica en la gestión precontractual contrato CORE 2024-0659.**

Se evidenció que, al momento de presentarse el nuevo proceso contractual relacionado con el CORE BANCARIO ante el Comité de Adquisiciones —el 22 de febrero de 2024<sup>1</sup>,—, el contrato vigente (2016-0402) ya había finalizado el 17 de febrero de 2024, conforme se establece en el Otrosí No. 12 del mencionado contrato, en el que se señala "...Actualmente se viene prestando el servicio de operación de la solución Core Bancario a la entidad en cumplimiento del contrato, y el plazo se termina el 17 de febrero de 2024". Sin embargo, fue necesario prorrogar dicho contrato hasta el 29 de febrero de 2024. Entre los argumentos presentados para sustentar la prórroga, se destacan los siguientes<sup>2</sup>:

"(...)

La gestión administrativa tendiente a generar un contrato nuevo que continúe dando soporte a la operación actual ha tomado un tiempo adicional al considerado por la Supervisión del contrato, razón por la cual las partes acordaron extender el servicio

<sup>1</sup> Tal como se indicó en los antecedentes de la Alerta No. 12 emitida por la Oficina de Control Interno el 15 de mayo de 2024 radicado con memorando interno 20242610005236-I Id: 4518206

<sup>2</sup> Antecedente tomado del Otrosí No 1.

actual hasta el 29 de febrero de 2024, de suerte que el 1° de marzo de 2024 se cuente con un contrato y se pueda dar inicio a su ejecución.

(...)

En el marco de la operación de gestión de los créditos otorgados, la Entidad se (sic) requiere de dicho plazo pues es necesario contar con el acceso y uso a la solución tecnológica Core Bancario a fin de garantizar el servicio de atención a requerimientos y necesidades de la operación de la gestión”

Si bien es cierto que el contrato anterior fue objeto de prórroga con el fin de evitar la interrupción en la continuidad del negocio, y que dicha extensión no generó costos adicionales para la Entidad, también debe señalarse que la prórroga fue solicitada con un margen de tiempo limitado, lo que pudo haber representado un riesgo para la continuidad operativa. Adicionalmente, durante el periodo prorrogado no fue posible aplicar los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), lo cual implicaba que, en caso de presentarse algún incumplimiento en la prestación del servicio, el ICETEX no habría contado con la facultad de presentar reclamación alguna, tal como se establece en el numeral primero, el cual señala: “PARAGRAFO: La presente prórroga no genera erogación presupuestal adicional para el ICETEX; lo anterior, teniendo en cuenta que EL CONTRATISTA cubrirá el servicio a cero costos y sin ningún tipo de reclamación posterior por causa de este tiempo ofertado”.

Adicionalmente, se evidenció premura y una insuficiente planeación en el proceso precontractual, lo cual limitó la posibilidad de explorar alternativas contractuales, realizar un análisis de riesgos integral y adoptar decisiones ajustadas a los principios de eficiencia, economía, transparencia y responsabilidad. Esta situación no solo representó riesgos potenciales para la continuidad de la operación misional del ICETEX, sino que también vulneró principios rectores de la contratación pública adoptados por el Manual de Contratación. Cabe señalar que este escenario ya había sido advertido por la Oficina de Control Interno mediante la Alerta No. 12 de 2024, en la cual se indicó la posibilidad de que una planeación inadecuada afectara negativamente la gestión contractual:

“... puesto que de lo contrario la operación de la Entidad estaba en riesgo de pararse, hecho que fue reiterado por la Oficina de Control Adicionalmente, durante el Comité de Adquisiciones No. 2, surgieron múltiples dudas y cuestionamientos por parte de sus miembros, los cuales fueron atendidos posteriormente mediante documentos de respuesta remitidos al Comité. Esta situación dejó un margen de tiempo limitado para realizar un análisis profundo y objetivo de los argumentos jurídicos, técnicos y de riesgos que debían ser considerados para garantizar la continuidad del servicio con el mismo producto y proveedor, así como respecto a la modalidad de contratación que se seleccionó”.

Por todo lo anterior, se evidencia incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del Manual de Contratación Versión 7 que establece: “Por virtud del principio de economía, la contratación del ICETEX será planeada con la debida diligencia”. Como también lo dispuesto en el numeral 4 del Manual de contratación Versión 7: “2.4. Principio de economía: Los intervinientes dentro de la gestión de la actividad contractual del ICETEX deberán proceder con austeridad y eficiencia. En virtud de este principio, la gestión fiscal debe realizarse con austeridad y eficiencia, optimizando el uso del tiempo y de los demás recursos públicos, procurando el más alto nivel de calidad en sus resultados.”

De igual manera, se estaría incumpliendo lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política que indica que: “...La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”. Como en lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011: “...Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo

a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. (...) 12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas”.

Finalmente se estaría incumpliendo lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 2.2.9.1.1.3 del Decreto 1078 de 2015, el cual establece que “Los sujetos obligados a la Política de Gobierno Digital garantizarán que en el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la prestación de servicios y trámites se cumpla la Constitución, la Ley y los reglamentos. Los sujetos obligados garantizarán el ejercicio de los derechos digitales”.

### Riesgos asociados al hallazgo

- Operativo: Interrupción de la operación misional de gestión de créditos y afectación en la atención a usuarios por fallas no reclamables al contratista.
- Financiero: Potenciales costos indirectos por reprocesos y mitigación de fallas, sin posibilidad de cobro al contratista.

**Responsables:** Este hallazgo es responsabilidad del Líder del proceso.

### Recomendaciones:

- Fortalecer la planeación precontractual en la gestión de contratos estratégicos como el del Core Bancario, asegurando que la estructuración de nuevos contratos inicie con suficiente anticipación para evitar prórrogas urgentes.
- Realizar análisis de riesgos integrales, incluyendo posibles escenarios de fallas operativas y contractuales, con definición de planes de contingencia para garantizar la continuidad de los servicios sin sacrificar herramientas de control contractual.
- Establecer cronogramas detallados y exigibles que permitan cumplir con tiempos de análisis técnico, jurídico y financiero, asegurando la toma de decisiones con criterios de eficiencia, economía y transparencia.

**Posibles incidencias:** Administrativas y Disciplinaria

### Hallazgo N° 7: Falta de firmas en informes de supervisión y recibos a satisfacción en pagos cargados en SECOP II contrato CORE 2024-0659.

Durante la auditoría adelantada a la Vicepresidencia de Operaciones Tecnológicas, se evidenció que, de los trece (13) pagos registrados en el SECOP II que adjuntan los Informes Mensuales de Gestión, Supervisión, Verificación y Recibo a Satisfacción del Cumplimiento de las Obligaciones Contractuales (Formato F319), cuatro (4) no cuentan con la firma del supervisor del contrato y uno (1) carece de la firma de recibido a satisfacción.

Esta situación fue identificada durante la verificación de los soportes de pago en los expedientes electrónicos cargados en el SECOP II, correspondientes al período auditado, contrastándolos con

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 ● Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del consumidor financiero

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

los requisitos establecidos en el Manual de Contratación de la Entidad (Anexo 4), el Instructivo I319 y las respectivas órdenes de pago.

Al respecto, y en respuesta al requerimiento efectuado por este equipo auditor en relación con lo observado, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología indicó: “Revisando en la carpeta del contrato ubicada en SharePoint el pago 9, no es de la fecha informada por ustedes. **Sin embargo, el periodo informado se evidencia que en la carpeta se encuentran sin firma. Se valida con el apoyo técnico de la vicepresidencia la documentación para el proceso de pago y se evidencia los documentos firmados por el supervisor del momento**” (En negrilla fuera del texto).

Teniendo en cuenta lo anterior, si bien la Vicepresidencia de Operaciones remitió posteriormente los documentos firmados, también confirmó que, al momento de la revisión, estos no se encontraban debidamente suscritos, situación que se evidenció igualmente en la plataforma SECOP II. Esta omisión constituye un incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 7.1, literales l) y m) del Anexo 4 del Manual de Contratación, los cuales establecen la obligación del supervisor de aprobar o rechazar por escrito la entrega de bienes o servicios, así como de suscribir las actas generadas durante la ejecución del contrato.

(...)

*l. Aprobar o rechazar por escrito, de forma oportuna y motivada la entrega de los bienes o servicios, cuando éstos no se ajustan a lo requerido en el contrato, especificaciones técnicas, condiciones y/o calidades acordadas.*

*m. Suscribir las actas que se generen durante la ejecución del contrato para dejar documentadas diversas situaciones y entre las que se encuentran: actas parciales de avance, actas parciales de recibo y actas de recibo final.*

Sobre esta labor se destacan las siguientes tareas:

(...)

*v. Elaborar y suscribir los informes mensuales de supervisión y el informe final de supervisión, el cual servirá como fundamento del acta de liquidación”.*

Como también, el numeral 7.4, literal c), numeral 2, subnumeral ii) del Anexo 4 del Manual de Contratación, que impone la revisión de documentos necesarios para efectuar pagos, incluyendo el recibo a satisfacción. “ii. Revisar los documentos necesarios para efectuar los pagos al Contratista, incluyendo el recibo a satisfacción de los bienes, obras o servicios objeto del contrato”.

Adicionalmente, se incumple el numeral 9 del instructivo I319, “Formato mensual de gestión, supervisión y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales”, el cual exige expresamente la firma del recibo a satisfacción, situación que a su vez fue puesta en conocimiento con memorando interno 20243000004332-I Id: 4438506, dirigido a los supervisores del contrato.

De igual manera se incumple lo dispuesto en la guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado en la que entre otros aspectos indica: “... Aprobar o rechazar por escrito, de forma oportuna y motivada la entrega de los bienes o servicios, cuando éstos no se ajustan a lo requerido en el contrato, especificaciones técnicas, condiciones y/o calidades acordadas. (...) Suscribir las actas que se generen durante la ejecución del contrato para dejar documentadas diversas situaciones y entre las que se encuentran: actas de actas parciales de avance, actas parciales de recibo y actas de recibo final”.

Finalmente, se incumplen las disposiciones de los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, que imponen a los supervisores la obligación de realizar actividades de vigilancia y seguimiento para garantizar el adecuado cumplimiento de los contratos. Este incumplimiento se evidencia al verificar que, al no contarse con las firmas en los informes y en los recibos de satisfacción, no era procedente tramitar los respectivos pagos. No obstante, de acuerdo con las órdenes de pago revisadas, se constató que dichos servicios fueron pagados pese a no contar con el aval (firma) del supervisor designado.

De igual manera, al no realizar una adecuada revisión de los documentos cargados en el SECOP y no evidenciar que estos carecían de la firma correspondiente, se incurre en un incumplimiento de los deberes de vigilancia establecidos en el memorando interno, el cual señala expresamente: “Vigilar y verificar que el contratista suba los documentos contractuales (pólizas, ejecución contractual, pagos) en el SECOP”.

### Posibles riesgos

- Riesgo legal y disciplinario para los supervisores y el área responsable de pagos por el incumplimiento de los deberes impuestos en el Anexo 4 del Manual de Contratación.

**Responsables:** Este hallazgo es responsabilidad del Supervisor del Contrato 2024-0659.

### Recomendaciones

- Fortalecer los controles en los procesos de supervisión y pago, garantizando que ningún pago sea tramitado sin contar con la firma del supervisor designado tanto en el informe de cumplimiento de actividades contractuales (formato F319), como en el recibo a satisfacción.

**Posibles incidencias:** Administrativas y Disciplinaria

### Observación N° 7: Dependencia Tecnológica con proveedor del Core Bancario

En el marco de la auditoría adelantada a la Vicepresidencia de Operaciones de Tecnología del ICETEX, se evidenció que el software Core Bancario actualmente utilizado fue desarrollado y parametrizado durante la ejecución del Contrato No. 2016-0402, incorporando funcionalidades específicas requeridas por la Entidad para el cumplimiento de su objeto misional. No obstante, dicho software se encuentra certificado como propiedad del contratista, sin que la Entidad conserve derechos de propiedad intelectual o licencias que le permitan utilizar el Core de forma autónoma en caso de culminación del contrato o cambio de proveedor.

Lo anterior generó que, en el Comité de Adquisiciones No. 2 y en los estudios previos del nuevo proceso contractual, se concluyera la necesidad de continuar con el mismo contratista y de

estructurar el contrato bajo la modalidad de prestación de servicios especializados, argumentando la existencia de una dependencia tecnológica con el proveedor actual.

En atención a consultas realizadas en el Comité de Adquisiciones, la Vicepresidencia de Operaciones de Tecnología manifestó que<sup>3</sup>: “Como se ha anotado, para este caso existe lo que se ha nominado como **dependencia tecnológica con el proveedor**, sin embargo, se anota que la misma no siempre puede ser calificada como “grave”, pues en caso de entidades como ICETEX en las que el Core del negocio se centra en el objeto misional de la generación de valor social a través del créditos de educación superior resulta ventajoso que los esfuerzos institucionales se enfoquen en esas actividades y no en desarrollar tecnologías. Ahora bien, el componente tecnológico en la medida en que contribuye a esa generación de valor resulta relevante y para eso, las entidades del Estado buscan aliados que a través de la contratación estatal coadyuven por intermedio de un servicio a garantizar cosas como la operación de una plataforma tecnológica. Así, no necesariamente esta adquisición de servicios es grave o contra productiva, pues es un mecanismo de los muchos que se utilizan para lograr el fin social”.

Si bien, en respuesta emitida por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, se indicó que “en el momento se está trabajando un proyecto transversal en el ICETEX de una plataforma end to end, en el que se generó un análisis de mercado de otros proveedores con capacidades similares, de acuerdo con los RFI, actividad adelantada con el apoyo del grupo de contratación”, también es cierto que, dentro del Comité de Adquisiciones celebrado el 29 de julio de 2025, al momento de presentar la nueva implementación de la mencionada plataforma end to end, la misma área auditada, a pesar de haber presentado varias propuestas de diferentes oferentes, propuso nuevamente al actual contratista. Esto, debido a las personalizaciones previamente realizadas sobre la plataforma vigente, así como por la cantidad de horas de desarrollo ejecutadas y el valor económico ya invertido. Lo que conlleva a que el referido comité ordenara que se evaluaran otras alternativas de proveedores para la aprobación del nuevo plan.

Adicionalmente, se evidenció que la implementación de la nueva alternativa tecnológica tendría como fecha estimada de operación el año 2029 conllevando igualmente a una dependencia del Core Bancario hasta el año que se efectuó la operación.

Por lo anterior, se concluye que actualmente el ICETEX carece de un plan alternativo con un proveedor distinto al que actualmente está manejando o plan de mitigación de riesgos robusto frente a la marcada dependencia tecnológica existente con el contratista del Core Bancario. En caso de que se presenten escenarios como: i) la decisión institucional de dar por terminado anticipadamente el contrato por reiterados incumplimientos contractuales, o ii) la negativa del contratista a participar en futuras contrataciones. Situaciones que conllevarían a que la Entidad quedaría expuesta a riesgos significativos relacionados con la continuidad de su operación misional, sin contar con alternativas de contingencia claras que garanticen la sostenibilidad del servicio.

Esta situación vulnera los principios de planeación, eficiencia y economía, al no prever escenarios de contingencia ni establecer estrategias de reducción de dependencia frente a un proveedor único en un servicio para la misión institucional del ICETEX, como también incumple lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, que impone a la administración el deber de actuar con

<sup>3</sup> Tomado de “Respuesta 2 a CI sobre Comentarios Comité Adquisiciones 20240515163052”

eficacia, economía y responsabilidad, artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), que obliga a las entidades a actuar bajo los principios de eficiencia, economía, responsabilidad, transparencia entre otros y los numerales 4 y 8 del Manual de Contratación del ICETEX, que establecen la obligación de planear con debida diligencia los procesos contractuales bajo el principio de economía.

Finalmente, si bien en los estudios previos del contrato actualmente vigente se incluyeron referencias a *horas de mantenimiento evolutivo en la operación*, en las cuales se establecieron los valores que la Entidad debía pagar anualmente por concepto de desarrollos requeridos, orientados a atender necesidades que generaran mantenimientos evolutivos en la solución, lo cierto es que tales pagos se estarían realizando sobre una plataforma tecnológica suministrada en la modalidad de *software como servicio* (SaaS), la cual —según lo indicado— no es de propiedad del ICETEX.

En consecuencia, se estaría pagando por la evolución de un sistema que, en última instancia, será propiedad del contratista, pese a haber sido desarrollado en el marco de un contrato anterior. En este contexto, al tratarse de un software que pertenece al contratista y que fue desarrollado bajo un contrato anterior, lo procedente habría sido suscribir un nuevo contrato de prestación de servicios en el que se regulara el uso del software por parte de la Entidad, incluyendo entre las garantías exigidas al contratista el compromiso de mantener el software conforme con los requerimientos y estándares técnicos definidos por el ICETEX. Lo anterior, sin que ello implique pagos adicionales por mantenimiento o evolución, en la medida en que tales actividades deben estar incluidas dentro de las condiciones contractuales, conforme a lo dispuesto en el artículo 2.2.17.4.3 del Decreto 1078 de 2015.

### Posibles Riesgos:

- Riesgo de continuidad del servicio: Ante la terminación o incumplimiento del contrato actual, la Entidad no cuenta con un plan alternativo para garantizar la operación del Core Bancario.
- Riesgo operativo y misional: Posibles interrupciones en la gestión de créditos y en la atención a beneficiarios por falta de acceso a la plataforma.
- Riesgo financiero: Costos elevados por eventuales contrataciones de emergencia o adquisición de licencias propietarias de manera intempestiva.
- Riesgo de control: Dependencia excesiva de un solo proveedor, sin alternativas de competencia ni diversificación de soluciones tecnológicas.

**Responsables:** Esta observación es responsabilidad del Líder de proceso.

### Recomendaciones

- Iniciar la definición de un plan de transición tecnológica, priorizando la estandarización de procesos internos, la definición de requerimientos funcionales y técnicos y la identificación de alternativas de mercado que permitan reducir la dependencia de un proveedor único y adquirir un Core Bancario o alternativa mejor a la que actualmente se maneja.
- Iniciar un estudio de mercado y viabilidad técnica que permita determinar si es más eficiente para la Entidad continuar bajo la modalidad de prestación de servicios o explorar modelos de licenciamiento o soluciones híbridas que permitan una mayor autonomía.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

**Observación N° 8: Posible afectación en los términos de respuesta y gestión oportuna en incidentes relacionados con la operación tecnológica, afectando la atención de PQRSF, contrato CORE 2024-0659.**

En el marco de la auditoría adelantada a la Vicepresidencia de Operaciones de Tecnología, se realizó la verificación de los informes de cumplimiento del Contrato No. 2024-659, evidenciándose que en el acápite "De los requerimientos pendientes de solución" aparecen casos en los que se indican tanto la fecha de registro del incidente como la fecha esperada de solución.

En dicho apartado, se identifican situaciones como la del caso No. 88224, el cual presenta una fecha de registro del 14 de marzo de 2024 y una fecha de solución prevista para el 15 de abril del mismo año, es decir, un plazo superior a los 10 días establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para dar cumplimiento al requerimiento.

Si bien el área auditada alegó la trazabilidad del requerimiento, esta evidencia que, aunque no se dio respuesta el 15 de abril, el caso fue cerrado el 5 de abril, lo que implica un tiempo de respuesta de 14 días. Esta situación constituye un incumplimiento de los ANS pactados. Al respecto, el área auditada manifestó lo siguiente: "De acuerdo con la pregunta se debió estipular una penalidad por estos tiempos, pero revisando el informe de servicio de marzo 2024 y la nota del documento 3.3 Anexo 2 Acuerdo de Niveles de Servicio, no se podía aplicar una penalidad mayor al 10%".

Esta situación se reitera en otros casos en los cuales los tiempos establecidos para dar solución a los requerimientos superan los 10 días definidos en los ANS: "Caso 88077, fecha de registro: 12/03/2024 8:23, acciones realizadas: Cambio codeudor signature y SM, fecha y hora cierre: 21/05/2024 12:01; caso 8816, fecha de registro: 13/03/2024 18:02, acción realizada: Eliminación codeudores por orden judicial signature y SM, fecha de cierre 21/05/2024 12:01; Caso 88059, fecha de registro 11/03/2024 14:02, acción realizada: Corrección nombre deudor solidario en signature y SM; fecha de cierre 22/04/2024 7:30, caso 88442 fecha y hora de registro: 21/03/2024 11:09, acción realizada: Corrección nombre deudor solidario en signature y SM, fecha de cierre 3/05/2024 13:38"

Lo anterior muestra que los términos que se están manejando por parte del contratista para dar solución a incidentes que impactan la operación misional y la atención a los usuarios exceden los plazos indicados en las ANS y los términos legales, judiciales y procedimentales, particularmente en casos como aplicación de prorrogas en los plazos, eliminación de codeudores, aplicación de novedades, entre otros. De igual forma, se identificaron casos en los que la respuesta a los requerimientos no depende del contratista, sino de actividades internas del ICETEX, lo que agrava la situación al no contar con plazos claros de respuesta cuando se indican en los términos "depende del ICETEX" ni un plan de acción definido para la pronta resolución de los casos, incrementando el riesgo de afectación a los usuarios y a la operación institucional. Situación que es corroborada por el área auditada, la cual indicó: "Dado lo informado a la VOT (e), Dra. Pxxx xxxcxxx en su momento, donde se le notifico que el consumo del paquete de horas de ME, en el mes de enero ya se contaba con el consumo del 95% aprox., se emitió un comunicado de las actividades a realizar para el proceso de aprobación de horas (Comunicado aprobación horas). El tiempo de respuesta de la autorización puede variar dependiendo del caso, como su negociación, se adjuntan algunos soportes".

Incumple lo dispuesto en el numeral 1 de las obligaciones generales del contrato en el cual se indica que el contratista debe "Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las actividades establecidas en el presente documento y dentro del plazo pactado, especialmente las que le sean asignadas por el supervisor del contrato, siempre que se encuentren conformes con el objeto y la naturaleza de este, así como suscribir oportunamente junto con el supervisor los documentos y actas inherentes a que haya lugar". Como también en el numeral 1 de las obligaciones específicas "Ejecutar el objeto del contrato cumpliendo con los Anexos (Anexo 1. Requerimientos Funcionales, Anexo 2. Acuerdo

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.com/ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/ICETEX) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

**Defensor del consumidor financiero**

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficinity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

de Niveles de Servicio, Anexo 3. Requerimientos de Servicio). Para esto, deberá dar correcta aplicación a las necesidades de integración, soporte, mantenimiento, actualización, capacitación y todas las actividades propias de la operación contratada".

A su vez, esta situación constituye un incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 2.2.17.4.3 del Decreto 1078 de 2015, el cual establece que los prestadores de servicios ciudadanos digitales deben, entre otras obligaciones: "6. Suministrar servicios de soporte a los usuarios y garantizar los niveles de servicio adecuados a la prestación de los servicios ciudadanos digitales". De igual forma, se vulnera lo previsto en el numeral 3 del mismo artículo, que señala: "3. Atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que presenten los usuarios y las entidades que hacen uso de los servicios ciudadanos digitales, así como los requerimientos que efectúen autoridades administrativas o judiciales en el marco de sus competencias".

Adicionalmente constituye un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el cual establece, entre otros aspectos, el "principio de calidad de la información". Según esta norma: "Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad." (Negrilla fuera del texto)

#### Posibles Riesgos:

- Riesgo operativo: Retrasos en la atención de incidentes críticos que impactan la gestión de créditos y la operación de sistemas misionales.
- Riesgo reputacional: Generación de insatisfacción y desconfianza en los usuarios por demoras en la atención de sus solicitudes y reclamaciones.

**Responsables:** Esta observación es responsabilidad del Supervisor del Contrato 2024-0659.

#### Recomendaciones:

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y priorización de casos pendientes, implementando alertas de vencimiento en los sistemas de gestión para garantizar el cumplimiento de los plazos.
- Generar reportes semanales de seguimiento de casos pendientes, identificando las causas de las demoras y las acciones correctivas requeridas.

#### Observación N° 9: Posibles incumplimientos contractuales y ausencia de aplicación de medidas correctivas y sancionatorias contrato CORE 2024-0659.

Se evidenció, a partir de los informes mensuales de cumplimiento contractual (formato F319), y de los informes de actividades efectuados que durante la ejecución del contrato objeto de auditoría, el contratista incurrió en posibles incumplimientos contractuales asociados a la no presentación oportuna de los requerimientos efectuados en los meses facturados y que se evidencian en casos registrados en el aplicativo Aranda.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Se observó que en el requerimiento No. 88224, el caso fue registrado el 14 de marzo de 2024 a las 4:57:15 p. m. por Caxxxx Hexxxx Soxxxx, y posteriormente fue asignado por Hexxxx Guxxxx Rexxxx a Saxxxx Mexxxx Cáxxxx Soxxxx – Especialista Nivel 2 Soporte – ese mismo día. El 15 de marzo de 2024, fue nuevamente asignado a Crxxxx Guxxxx (CORE UT), quien indicó en esa misma fecha que el “caso se encuentra en atención”. Finalmente, el 4 de abril de 2024 reportó “pendiente validación de usuario”, y el 5 de abril el caso fue cerrado, es decir, aproximadamente 14 días después de su apertura.

De acuerdo con esta trazabilidad y con lo dispuesto en el documento 3.3 – Anexo 2 “Acuerdo de Niveles de Servicio” del contrato No. 2024-0659, el requerimiento debía ser resuelto en un plazo máximo de 10 días. De no ser así, correspondería aplicar la penalidad estipulada conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) del referido anexo.

Sin embargo, el mismo Anexo 2 establece en sus notas generales que: “Los descuentos realizados al contratista por concepto de ANS tendrán un límite máximo de penalización del 10% sobre la totalidad de la facturación mensual del servicio. La materialización de impacto de cualquiera de los ANS obliga al contratista a la presentación de un Plan de Acción que mitigue y resuelva la causa raíz del problema presentado. La penalización a la facturación se realizará una vez sea concertada por las partes”.

En consecuencia, según lo indicado por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en respuesta del 31 de julio de 2025, “de acuerdo con la pregunta, se debió estipular una penalidad por estos tiempos, pero revisando el informe de servicio de marzo de 2024 y la nota del documento 3.3 – Anexo 2, no se podía aplicar una penalidad mayor al 10%”.

Lo anterior, incumple lo dispuesto en el numeral 1 de las obligaciones generales del contrato en el cual se indica que el contratista debe “Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las actividades establecidas en el presente documento y dentro del plazo pactado, especialmente las que le sean asignadas por el supervisor del contrato, siempre que se encuentren conformes con el objeto y la naturaleza de este, así como suscribir oportunamente junto con el supervisor los documentos y actas inherentes a que haya lugar”. Como también en el numeral 1 de las obligaciones específicas “Ejecutar el objeto del contrato cumpliendo con los Anexos (Anexo 1. Requerimientos Funcionales, Anexo 2. Acuerdo de Niveles de Servicio, Anexo 3. Requerimientos de Servicio). Para esto, deberá dar correcta aplicación a las necesidades de integración, soporte, mantenimiento, actualización, capacitación y todas las actividades propias de la operación contratada”.

A su vez, esta situación constituye un incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 2.2.17.4.3 del Decreto 1078 de 2015, el cual establece que los prestadores de servicios ciudadanos digitales deben, entre otras obligaciones: “6. Suministrar servicios de soporte a los usuarios y garantizar los niveles de servicio adecuados a la prestación de los servicios ciudadanos digitales”. De igual forma, se vulnera lo previsto en el numeral 3 del mismo artículo, que señala: “3. Atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que presenten los usuarios y las entidades que hacen uso de los servicios ciudadanos digitales, así como los requerimientos que efectúen autoridades administrativas o judiciales en el marco de sus competencias”.

Adicionalmente constituye un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el cual establece, entre otros aspectos, el “principio de calidad de la información”. Según esta norma: “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.” (Negrilla fuera del texto).

**Responsables:** Esta observación es responsabilidad del Supervisor del contrato 2024-0659.

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefonico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.  
@ icetex\_colombia @ icetex\_oficial @ ICETEXTV / icetexcolombia ICETEX in ICETEX @ ICETEX

**Defensor del consumidor financiero**

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

☒ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

## Recomendaciones:

- Establecer por parte del Supervisor del Contrato junto con el área de contratación la viabilidad de declarar posibles incumplimientos.
- Implementar planes de mejora obligatorios, con seguimiento periódico, frente a cada hallazgo reportado por entes de control.

## Observación N° 10: Debilidades en el diligenciamiento del informe mensual de gestión supervisión, verificación y recibo a satisfacción del cumplimiento de las obligaciones contractuales del contrato INFOTIC 2022-0792

Durante la auditoría adelantada a la Vicepresidencia de Operaciones de Tecnología del ICETEX, se evidenciaron debilidades recurrentes en el diligenciamiento del formato "Informe Mensual de Gestión, Supervisión, Verificación y Recibo a Satisfacción del Cumplimiento de las Obligaciones Contractuales" (F319), documento clave para la trazabilidad de la ejecución contractual y el soporte para la solicitud de pago a los contratistas, de conformidad con lo establecido en el Manual de Supervisión de la Entidad.

En el análisis efectuado a los informes correspondientes a los periodos comprendidos entre enero y mayo de 2024, se identificaron inconsistencias tales como: 1) Registro de obligaciones asignadas para el periodo que carecen de información clara respecto a su cumplimiento; 2) Ausencia del soporte documental de recibo a satisfacción, pese a que en el informe se indica que algunas actividades fueron ejecutadas y recibidas; 3) Falta de uniformidad y coherencia en la descripción de las obligaciones cumplidas, así como en los mecanismos de verificación aplicados.

Adicionalmente, se constató que, en los informes correspondientes a enero, febrero y mayo de 2025, se indica que se anexan informes de actividades de meses anteriores, cuando en realidad los documentos adjuntos corresponden al mismo mes que se factura. Esta situación puede inducir a error sobre la trazabilidad del cumplimiento y el periodo efectivamente supervisado.

Igualmente, se detectaron expresiones ambiguas en algunos informes, como, por ejemplo: "SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO EN EL MES DE XXXX DE LA EJECUCIÓN CORRESPONDIENTE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PERIODO DEL MES DE xxxxx."

El uso de marcadores genéricos como "XXXX" o "XXXXX" en un documento oficial genera incertidumbre y resta confiabilidad al proceso de supervisión, dificultando la verificación adecuada del periodo de ejecución que se certifica y paga. Lo que constituye un incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 7.1, literales l) y m) del Anexo 4 del Manual de Contratación, los cuales establecen la obligación de aprobar o rechazar por escrito la entrega de bienes o servicios, así como de suscribir las actas generadas durante la ejecución del contrato:

"(...)

**I. Aprobar o rechazar por escrito, de forma oportuna y motivada la entrega de los bienes o servicios, cuando éstos no se ajustan a lo requerido en el contrato, especificaciones técnicas, condiciones y/o calidades acordadas.**

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 ● Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

*m. Suscribir las actas que se generen durante la ejecución del contrato para dejar documentadas diversas situaciones y entre las que se encuentran: actas parciales de avance, actas parciales de recibo y actas de recibo final.*

*Sobre esta labor se destacan las siguientes tareas:  
(...)*

*v. Elaborar y suscribir los informes mensuales de supervisión y el informe final de supervisión, el cual servirá como fundamento del acta de liquidación”.*

Como también, el numeral 7.4, literal c), numeral 2, subnumeral ii) del Anexo 4 del Manual de Contratación, que impone la revisión de documentos necesarios para efectuar pagos, incluyendo el recibo a satisfacción. *“ii. Revisar los documentos necesarios para efectuar los pagos al Contratista, incluyendo el recibo a satisfacción de los bienes, obras o servicios objeto del contrato”.*

Adicionalmente, se incumple el numeral 9 del instructivo I319, *“Formato mensual de gestión, supervisión y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales”*, el cual exige expresamente la firma del recibo a satisfacción, situación que a su vez fue puesta en conocimiento con memorando interno 20243000004332-I Id: 4438506, dirigido a los supervisores del contrato.

De igual manera se incumple lo dispuesto en la guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado en la que entre otros aspectos indica: *“... Aprobar o rechazar por escrito, de forma oportuna y motivada la entrega de los bienes o servicios, cuando éstos no se ajustan a lo requerido en el contrato, especificaciones técnicas, condiciones y/o calidades acordadas. (...) Suscribir las actas que se generen durante la ejecución del contrato para dejar documentadas diversas situaciones y entre las que se encuentran: actas de actas parciales de avance, actas parciales de recibo y actas de recibo final”.*

Adicionalmente, se incumplen las disposiciones de los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, que imponen a los supervisores la obligación de realizar actividades de vigilancia y seguimiento para garantizar el adecuado cumplimiento de los contratos. Este incumplimiento se evidencia al verificar que, al no contarse con las firmas en los informes y en los recibos de satisfacción, no era procedente tramitar los respectivos pagos. No obstante, de acuerdo con las órdenes de pago revisadas, se constató que dichos servicios fueron pagados pese a no contar con el aval (firma) del supervisor designado.

De igual manera, al no realizar una adecuada revisión de los documentos cargados en el SECOP y no evidenciar que estos carecían de la firma correspondiente, se incurre en un incumplimiento de los deberes de vigilancia establecidos en el memorando interno, el cual señala expresamente: *“Vigilar y verificar que el contratista suba los documentos contractuales (pólizas, ejecución contractual, pagos) en el SECOP”.*

## Posibles riesgos

- Riesgo de detrimento patrimonial por pagos sin verificación de cumplimiento.
- Riesgo legal y disciplinario para los supervisores y el área responsable de pagos por el incumplimiento de los deberes impuestos en el Anexo 4 del Manual de Contratación.

### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX in ICETEX X @ICETEX

### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

**Responsables:** Esta observación es responsabilidad del Supervisor del contrato 2022-0792.

**Recomendación:**

- Fortalecer los controles en los procesos de supervisión y pago, garantizando que ningún pago sea tramitado sin contar con la firma del supervisor designado tanto en el informe de cumplimiento de actividades contractuales (formato F319), como en el recibo a satisfacción.

**Observación N° 11: Posibles incumplimientos contractuales y ausencia de aplicación de medidas correctivas y sancionatorias contrato INFOTIC 2022-0792.**

Se evidenció, a partir de los informes mensuales de cumplimiento contractual (formato F319), que durante la ejecución del contrato objeto de auditoría, el contratista incurrió en posibles incumplimientos contractuales asociados a la no presentación oportuna de las facturas correspondientes a los servicios prestados, así como a la falta de aplicación de las sanciones contractuales contempladas contractualmente para estos eventos.

Se observó que, hasta el mes de abril de 2024, no se había recibido facturación correspondiente a los servicios prestados entre diciembre de 2023 y abril de 2024. Así lo señala el informe de abril: "Presenta informes de abril de 2024, No se recibe facturación de los servicios de diciembre 2023, enero 2024, febrero de 2024, marzo de 2024 y abril de 2024. En consolidación de ANS de los meses sin facturar." Así mismo, en el mes de agosto de 2024, solo hasta esa fecha se logró el pago de las facturas de marzo a mayo de 2024, evidenciando una dilación en el proceso de facturación y pago.

De igual manera en el mes de septiembre se reporta la recepción a satisfacción de los servicios de junio y julio de 2024, mientras que en octubre se recibió únicamente el mes de agosto. En noviembre de 2024, el supervisor indicó en su informe: "Proveedor no presenta la facturación del periodo correspondiente a septiembre de 2024 y octubre de 2024, en consolidación de ANS de los meses sin facturar".

Finalmente, en abril de 2025 se reiteró la situación: "No se genera pago en el periodo supervisado para los meses de enero, febrero y marzo de 2025, se adelanta conciliación de aplicación de ANS sobre los servicios prestados (...) En el periodo supervisado no se genera pago por no concluir concertación de ANS para los meses de enero, febrero y marzo de 2025."

Lo anterior, determina un incumplimiento a lo dispuesto en la literal b parágrafo primero de la cláusula cuarta del contrato 2022-0792 el cual establece que "El ICETEX hará los pagos, previo cumplimiento de las siguientes condiciones: (...) b. Presentación de la factura de servicios aprobada por el supervisor"

Por otro lado, en el marco del Contrato No. 2022-0792, si bien es cierto que se ha evidenciado la aplicación de penalizaciones conforme a lo establecido en el Anexo de Facturación y Penalizaciones, particularmente por incumplimientos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), lo anterior no puede interpretarse como un indicador de eficacia en la gestión contractual, sino como un síntoma de fallas recurrentes por parte del proveedor INFOTIC S.A en la ejecución de sus obligaciones.

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 ● Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

**Defensor del consumidor financiero**

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

En respaldo a esta afirmación, se evidencia en los informes mensuales de gestión, supervisión, verificación y recibo a satisfacción del cumplimiento de las obligaciones contractuales el reiterado incumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, situación que conllevó a la aplicación de penalidades por fallas en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Dichos informes discriminan mensualmente el valor de las sanciones aplicadas entre enero de 2024 a mayo de 2025, las cuales ascienden a un total de \$1.372.475.408,32. La distribución mensual de los descuentos es la siguiente:

MES	ANO	VALOR DESCUENTO ANS
DICIEMBRE	2023	\$117.067.280
ENERO	2024	\$151.209.148
FEBRERO	2024	\$100.193.374
MARZO	2024	\$99.253.104
ABRIL	2024	\$102.792.108
MAYO	2024	\$114.039.205
JUNIO	2024	\$119.470.258
JULIO	2024	\$81.770.745
AGOSTO	2024	\$77.459.284
SEPTIEMBRE	2024	\$80.640.960
OCTUBRE	2024	\$62.620.943
NOVIEMBRE	2024	\$58.965.32
DICIEMBRE	2024	\$60.923.574
ENERO	2025	\$92.161.091
FEBRERO	2025	\$63.622.443
MARZO	2025	\$49.192.926
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.372.475.408,32</b>

Tabla 11: Análisis OCI descuentos a proveedor

Aunque este comportamiento refleja el ejercicio del mecanismo sancionatorio previsto en el contrato, resulta preocupante que tales penalidades se hayan convertido en una constante mensual. Lo anterior sugiere una reiteración sistemática de incumplimientos por parte del proveedor. Lo cual, estaría incumpliendo lo establecido en el numeral 1 de las obligaciones establecidas en el contrato

2022-0792: “1) Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las actividades establecidas en el presente documento y dentro del plazo pactado, especialmente las que le sean asignadas por el supervisor del contrato, siempre que se encuentren conformes con el objeto y la naturaleza de este, así como suscribir oportunamente junto con el supervisor los documentos y actas inherentes a que haya lugar” Como también lo establecido en el literal k parágrafo primero de la cláusula cuarta del contrato 2022-0792: “k. Los descuentos en la facturación por los niveles de servicio acordados no eximen al CONTRATISTA de las demás responsabilidades que se puedan presentar por incumplimiento de sus responsabilidades”.

Situación que ya había sido expuesta previamente por la Oficina de Control Interno, la cual, mediante la Alerta No. 003-2024 —Informe sobre la Alerta No. 009-2023 del 5 de mayo de 2023— relacionada con el Contrato No. 2022-0792, puso en conocimiento de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología las debilidades advertidas en la supervisión del contrato. Dicha alerta fue remitida mediante el Memorando Interno No. 20242610003210-I con Id: 4326521, en el que se indicó: “En este orden de ideas, es importante mencionar que durante la ejecución del contrato se ha tenido la necesidad de realizar la aplicación de distintos ANS, debido a los constantes incumplimientos por parte del contratista, lo que deja advertir que las condiciones requeridas en el contrato no son ejecutadas en su totalidad, ni son recibidos a satisfacción por parte de la supervisión del contrato, sin que se hayan realizado más acciones contractuales, legales y administrativas que la entidad debe atender, lo que conduce a posibles falencias en la supervisión del contrato, poniendo en riesgo el óptimo funcionamiento y recursos del ICETEX”. (Subrayado fuera del texto)

Finalmente, constituye un incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 2.2.17.4.3 del Decreto 1078 de 2015, el cual establece que los prestadores de servicios ciudadanos digitales deben, entre otras obligaciones: “6. Suministrar servicios de soporte a los usuarios y garantizar los niveles de servicio adecuados a la prestación de los servicios ciudadanos digitales”. De igual forma, se vulnera lo previsto en el numeral 3 del mismo artículo, que señala: “3. Atender las peticiones, quejas, reclamos y

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
 ● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 icetex\_colombia 📺 @icetex\_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

**Defensor del consumidor financiero**

● www.ustarizabogados.com 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensorICETEX@ustarizabogados.com 📍 601 6108161 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

solicitudes de información que presenten los usuarios y las entidades que hacen uso de los servicios ciudadanos digitales, así como los requerimientos que efectúen autoridades administrativas o judiciales en el marco de sus competencias”.

**Responsables:** Esta observación es responsabilidad del Supervisor del contrato 2022-0792.

#### **Recomendaciones:**

- El Supervisor del contrato, en coordinación con el área de contratación, debe evaluar la viabilidad de declarar los posibles incumplimientos contractuales detectados, conforme a la normatividad aplicable y a las cláusulas pactadas.
- En todos los contratos cuyo valor sea superior al umbral establecido, la supervisión deberá contar con el apoyo de un equipo idóneo que garantice un seguimiento integral en los aspectos técnicos, administrativos, financieros, contables y jurídicos.
- En los casos en que la entidad no disponga del personal especializado requerido, se recomienda que, para contratos superiores a 1.000 SMLMV, se contrate una interventoría que realice el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico, asegurando el cumplimiento de las obligaciones y la mitigación de riesgos.

#### **4. GESTIÓN OPERATIVO DEL PROCESO**

Se efectuó revisión al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) encontrando lo siguiente:

#### **Observación N° 12. Incumplimientos de las actividades propuestas en el PETI.**

Se evidenció que actividades propuestas en el plan no han sido cumplidas, de acuerdo con los reportes de seguimiento efectuados por la Oficina Asesora de Planeación y lo evidenciado por esta Oficina. Esta situación de continuar así generaría incumplimiento a lo determinado en el Decreto 612 de 2018, el cual establece el seguimiento y cumplimiento de los planes estratégicos institucionales.

Además de esto, se evidenció se incumplimiento en lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, en lo referente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Dimensión 2 direccionamiento estratégico y Planeación.

#### **Recomendación**

La Oficina de Control Interno recomienda que, en atención a lo dispuesto en la Política de Gobierno Digital, artículo 2.2.9.1.2.1, se garantice la ejecución y el seguimiento estricto del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), en cumplimiento obligatorio de la normatividad vigente. Este instrumento constituye la hoja de ruta institucional para avanzar en la modernización digital, asegurando que las inversiones y proyectos TIC estén alineados con los objetivos estratégicos de la entidad y con las directrices del Gobierno Nacional.

#### **Hallazgo N° 8: Duplicidad de la Información – publicación de dos (2) PETI.**

Se evidenció la publicación de dos (2) documentos denominados Plan Estratégico de Tecnologías PETI, publicados bajo el mismo dominio web de la entidad, los cuales presentan diferencia en su contenido, como se observa a continuación:

**1. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología 20 de enero de 2025, V1**

46 páginas: <https://web.icetex.gov.co/documents/20122/2706702/plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion-ene-2025.pdf>).

**2. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología 20 de enero de 2025**

36 páginas: (<https://web.icetex.gov.co/documents/20122/2818632/Plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion-V1-PETI-2025.pdf>).

Lo anterior incumple los preceptos que establece el deber de las entidades de garantizar información veraz, completa y actualizada en sus medios oficiales, según lo dispuesto en la **Ley 1712 de 2014** (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), asimismo, lo establecido en el **Decreto 103 de 2015**, reglamentario de la Ley 1712, que ordena la publicación de información oficial con criterios de integridad, confiabilidad y oportunidad.

**Posibles riesgos:**

- Posible incumplimiento normativo en materia de planeación, gobierno digital y transparencia por paralización de proyectos estratégicos de tecnología institucional.
- Posible pérdida de credibilidad y deterioro reputacional del ICETEX ante entes de control y la ciudadanía.
- Posibles sanciones por parte de los entes de control internos y externos.
- Posibilidad de información errónea para la gestión estratégica y la alta dirección, la cual afectará la toma de decisiones.

**Posibles Causas:**

- Se elaboraron diferentes documentos borrador y no se verificó cual fue el corregido para ser publicado.
- Se realizó una actualización y no se desmontó la información anterior
- No se tiene un solo responsable para el cargue de información.
- Se realizaron cambios y no se siguió el procedimiento para la actualización y aprobación de los cambios por parte del respectivo comité.

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

**Defensor del consumidor financiero**

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

**Responsables:** Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología transversal con Oficina de Comercial y Mercadeo

**Recomendaciones:**

1. Realizar un análisis de la información del PETIC 2025, con el objeto definir los proyectos y las actividades conforme a los lineamientos normativos vigentes, y dejar trazabilidad de la gestión en el repositorio institucional.
2. Designar un responsable del PETI que realice el debido seguimiento, control al cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan.
3. Coordinar con el área competente la gestión para la publicación de documentos.

**Posibles incidencias:** Administrativas y disciplinarias

### 3.3 Integridad y calidad de data

#### Hallazgo N° 9: Inconsistencias en la información almacenada en las bases de datos.

Con base en el archivo en formato Excel denominado "RESPUESTA\_SOLICITUD.xlsx", correspondiente a los beneficiarios de créditos educativos registrados en la base de datos de C&CTEX entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2025, remitido por la Dirección de Tecnología, se evidenciaron diversas inconsistencias en la información, tales como:

- Campos de dirección sin diligenciar.
- Falta de estandarización en la nomenclatura de direcciones.
- Tipos de documento que no corresponden con el número registrado.
- Otros aspectos que afectan la precisión, exactitud y completitud de los datos (correo electrónico, teléfonos).

Asimismo, se identificó que, en algunos casos, la creación de beneficiarios en la base de datos de C&CTEX se realiza con base en solicitudes gestionadas en la herramienta Aranda, en las cuales se adjunta una relación de beneficiarios en un archivo, sin evidencia de un proceso estandarizado de validación y depuración previa a su almacenamiento en el sistema, lo que genera un potencial riesgo de manipulación y/o modificación de la información.

En este sentido se incumple con la política de tratamiento de datos de la entidad, toda vez que en su punto 6. Tratamiento de los datos personales (Versión 4) nos indica que:

(...)

*"A través de esta política, ICETEX en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad personal y familiar de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos, de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra."*

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 ● Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio del ICETEX.”

(...)

Lo anterior también incumple el **Artículo 4°**. Literal **D** de la Ley 1581 de 2012, que establece:

“indica Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error”

Adicionalmente constituye un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el cual establece, entre otros aspectos, el

“principio de calidad de la información”. Según esta norma: “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.”

### Posibles Riesgos:

Al no contar con información de calidad en las bases de datos de la entidad, se corre el posible riesgo de:

- Posibles reportes de información incompleta y/o errada ante otras entidades
- Posibilidad de no poder contactar al beneficiario
- Posibilidad de tomar decisiones que podrían no ser las más acertadas
- Posibilidad de remitir información del beneficiario a un destinatario errado
- Posibilidad de incurrir en procesos complejos en gestiones de facturación y cobranza

### Posibles Causas:

- Debilidades en el control y manejo de las bases de datos por parte del responsable del manejo de la información.
- Modificación incorrecta de la base de datos por parte de personal con acceso autorizado y no autorizado (funcionarios o Contratistas) lo que podría generar un beneficio no procedente para un tercero.
- Manejo de archivos sin control de seguridad o pérdida de información sensible para la entidad

**Responsable:** Dirección de tecnología

### Recomendaciones:

- Delegar un responsable y/o responsables del manejo y la calidad de la data.
- Implementar los medios tecnológicos necesarios para capturar información homogénea y la necesaria para la gestión.

- Implementar filtros y validaciones que permitan identificar datos incoherentes y así evitar su mal registro.
- Revisar la data entregada por los procesos, asegurando que cumpla con las especificaciones requeridas por el área para su registro.

#### **Posibles incidencias: Administrativas, Económicas, Disciplinarias**

### **3.4 Seguridad Digital, políticas para trabajo remoto y teletrabajo**

#### **Observación N° 13: Uso de dispositivos no corporativos para el acceso a recursos tecnológicos institucionales**

El uso de equipos personales por parte de los contratistas y terceros, para acceder a los recursos tecnológicos del ICETEX, representa un riesgo significativo para la seguridad de la información de la entidad, toda vez que estos equipos no están bajo el control directo de la entidad, si bien se cuenta con el software y los mecanismos necesarios para conectarse por vpn y con factor de doble autenticación para la validación de sus credenciales, algunas maquinas pueden carecer de las configuraciones mínimas de seguridad, lo que las hace susceptibles a amenazas por hurto o pérdida del equipo, acceso indebido de personas no autorizadas y ajenas a la entidad.

#### **Posibles Riesgos:**

- Posible uso de la maquina hurtada, para realizar ataques contra la red de la entidad, para fines maliciosos, como fraudes o el robo de identidad.
- Posible acceso a información confidencial de la entidad, información personal de los beneficiarios, lo que pudiera generar posibles consecuencias reputacionales y económicas.

#### **Posibles Causas:**

- Debilidades en la política y control de trabajo remoto de la entidad.
- Carencia de herramientas adecuadas para el monitoreo de equipos externos
- Deficiencias en la seguridad y control de la gestión de la información
- Debilidades en la implementación de canales de control (Tokens, NAC entre otras herramientas).

**Responsable:** Dirección Tecnología - Oficina de Riesgos / Seguridad de la Información

#### **Recomendación:**

En el marco de la política de trabajo remoto, con el fin de mitigar los incidentes de seguridad que se pudieran llegar a presentarse con los equipos externos, la Oficina de Control Interno sugiere revisar alternativas que puedan robustecer la seguridad de las máquinas de los colaboradores a fin de

#### **ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📱 [icetex\\_colombia](#) 🎵 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX [in](#) ICETEX [X](#) [@ICETEX](#)

#### **Defensor del consumidor financiero**

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

reducir la brecha de seguridad que implica la conexión a los recursos tecnológicos de la entidad por parte de estos equipos.

Es fundamental realizar campañas de sensibilización para orientar a los colaboradores y así reforzar sus conocimientos en materia de seguridad digital, esto con el fin de promover una cultura organizacional orientada a la protección de la información y evitar los riesgos asociados al entorno digital.

Delimitar el alcance de las actividades a realizar por parte de los contratistas fuera de la entidad e incorporar herramientas de control que permitan asegurar la información y así poder organizar de mejor manera el trabajo.

### 3.5 Gestión de Backups

#### **Observación N° 14: Definir y documentar la periodicidad con la que se realizaran las pruebas de restauración de las copias de seguridad.**

Se evidencio que, aunque el procedimiento de gestión de backups contempla la verificación periódica de los respaldos mediante pruebas de restauración, no se especifican de manera clara los tiempos o intervalos en los que dichas verificaciones deben realizarse. Es preciso mencionar la importancia que genera contar con unas buenas copias de respaldo para garantizar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información.

Cabe señalar que, en el marco normativo vigente, no existe una disposición legal en Colombia que establezca una periodicidad específica para la ejecución de pruebas de restauración de respaldos. En consecuencia, la determinación de dichos intervalos recae en las políticas internas de la entidad, las cuales deben alinearse con las buenas prácticas recomendadas por estándares internacionales como la norma ISO/IEC 27001, que establece la necesidad de planificar, implementar y verificar periódicamente los procedimientos de respaldo y recuperación de información.

También es importante que se tenga en cuenta el Acuerdo 001 de 2024 del AGN (Archivo General de la Nación) el cual establece directrices claras para la preservación digital a largo plazo, incluyendo la realización de copias múltiples y la migración de datos entre soportes. Estas disposiciones refuerzan la continuidad operativa, la integridad documental y la resiliencia frente a pérdidas tecnológicas o físicas.

#### **Posibles Riesgos:**

- Posible pérdida total o parcial de la información requerida para el desarrollo de las funciones misionales y operacionales de la entidad.
- Posibilidad de afectar la confianza de los colaboradores, usuarios o entidades externas.
- Posibilidad de pérdida de la memoria institucional.

#### **ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📱 [icetex\\_colombia](#) 🎵 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX [in](#) ICETEX [X](#) @ICETEX

#### **Defensor del consumidor financiero**

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**



g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.”

### Posibles Riesgos:

- Posible reporte de información errada ante otras entidades
- Posible error en los procesos de Giro
- Posible complejidad en gestiones de facturación y cobranza
- Posibles reclamaciones legales y reputacionales por tratamiento errado de la información

### Posibles causas:

- Falta de controles efectivos para restringir y supervisar permisos de modificación de datos personales en los sistemas de información.
- Ausencia de monitoreo y alertas automáticas sobre cambios en información crítica.
- Carencia de registros (logs) con una trazabilidad completa que permitan auditar la modificación de datos.
- Modificación incorrecta de la base de datos por parte de personal con acceso autorizado y no autorizado (funcionarios o Contratistas) lo que podría generar un beneficio no procedente para un tercero.

**Responsable:** Vicepresidencia de Operaciones y tecnología / Dirección de tecnología

### Recomendaciones:

Teniendo en cuenta que la entidad tiene bajo su custodia la información sensible de los beneficiarios de créditos educativos, se hace necesario revisar aspectos tales como:

- Implementar un monitoreo periódico y establecer alertas automáticas donde se identifiquen modificaciones sobre datos sensibles como documento y nombres.
- En caso de que exista usuarios con permisos de modificación de datos sensibles, revisar y limitar el acceso hasta donde sea pertinente.
- Asegurarse que todos los cambios realizados sobre datos personales y demás datos sensibles queden registrados (logs).
- Contar con una matriz de perfiles con usuarios y privilegios plenamente identificados

**Posibles incidencias:** Administrativas, Económicas, Disciplinarias

### 3.7 Gestion de Peticiones de TI (Tecnologías de la Información)

**Hallazgo N° 11: Gestión de casos por fuera de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Con base en el archivo en formato Excel denominado "Plano Indicadores Mensuales\_01\_202403\_2025.xlsx", correspondiente a las solicitudes de soporte tecnológico, registrados en la Herramienta Aranda entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2025 y remitido por la Dirección de Tecnología, se pudo evidenciar que un alto porcentaje de casos no fue atendido dentro de los tiempos de ANS (Acuerdo de nivel de servicio) establecidos.

### Caso reportado como ejemplo

Proyecto	Tipo de Solicitud	Categoría	Servicio	Grupo Especialista	ANS	Progreso	Tiempo	Tiempo ANS	Cumplí ANS
SOPORTE A SERVICIOS TI	Incidente	Inc Falla de Conectividad a la Red	Internet/Redes	Especialistas Nivel 2 Infraestructura	Medio	27319	139,330	510	Fuera de ANS

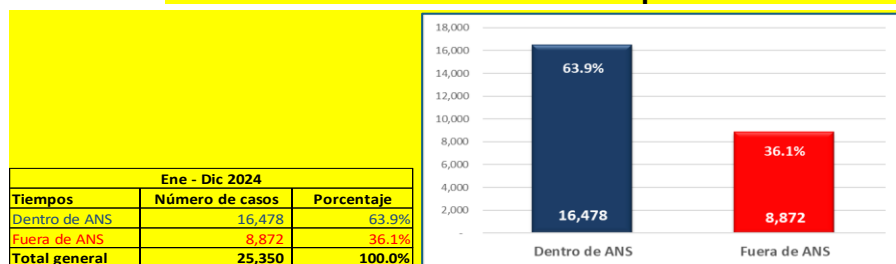
Reporte de casos atendidos remitido por Vicepresidencia de operaciones y tecnología

### Catálogo de servicios de TI

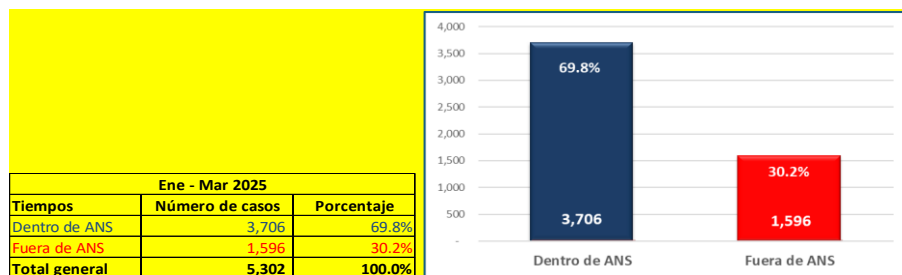
Servicio TI	SLA Incidentes		SLA Requerimientos	
	Atención	Solución	Atención	Solución
Internet/Redes	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas

Imagen 2. Catálogo de servicios TI 2024 v8 remitido por Vicepresidencia de operaciones y tecnología

### Casos atendidos fuera de los tiempos del acuerdo de nivel de servicio



Grafica 2. Análisis realizado por la OCI de los casos atendidos en 2024 según reporte remitido por la VOT el 2/07/2025



Grafica 3. Análisis realizado por la OCI de los casos atendidos primer trimestre 2025 según reporte remitido por la VOT el 2/07/2025

De acuerdo con lo anterior, se evidenció que los casos atendidos fuera de los tiempos llegaron hasta el 36.1%, lo cual denota incumplimiento en los acuerdos de niveles de servicios relacionados en el

procedimiento de Catálogo de Servicios de TI y el objetivo del proceso de Gestión de Incidentes “Establecer la priorización de las fallas, interrupciones o reducción de la calidad de servicios de TI, registrados a través del catálogo de servicios de TI y parametrizados en la herramienta de gestión, con fin de cumplir los Acuerdos de Niveles de servicio (ANS).”

### **Posibles Riesgos:**

La demora en la atención de solicitudes puede generar inconvenientes no solo para el funcionario o contratista que requiere la atención, sino también para las áreas de soporte, en este sentido se corren los siguientes riesgos, entre otros:

- Posibilidad de que los funcionarios no puedan cumplir con sus tareas en los tiempos establecidos, lo que implica que se generen retrasos en las metas, tareas y proyectos institucionales.
- Posible atraso en la atención de solicitudes puede causar una acumulación de casos lo que haría más difícil llegar a atender con diligencia y prioridad las nuevas solicitudes que vayan llegando.
- Posibles sanciones o multas por incumplimiento en los acuerdos de niveles de servicio.

### **Posibles causas:**

- Falta de un seguimiento más riguroso a las actividades de soporte de los funcionarios y/o contratistas.
- Falta del personal suficiente para la demanda de casos.
- Calculo errado de los tiempos establecidos podrían no ajustarse a los tiempos requeridos frente a la capacidad operativa real.

**Responsable:** Dirección de tecnología

### **Recomendación:**

Se recomienda revisar y analizar la causa raíz que impide la atención de los casos dentro de los tiempos establecidos por los ANS. En este sentido, se deberán tomar las decisiones y acciones correctivas necesarias para regularizar la atención de los casos, de manera que estos se mantengan a unos niveles aceptables y tolerables.

**Posibles incidencias:** Administrativas, Económicas

## **5. GESTIÓN PRESUPUESTAL E INDICADORES**

### **Observación N° 15. Desagregación del Presupuesto**

Se evidencia que la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología está conformada por la Dirección de Tecnología y el Grupo de Operaciones, áreas que intervienen directamente en los procesos misionales y operativos de la entidad. En este sentido, resulta necesario que cuenten con recursos

asignados para el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, no se identifica en el presupuesto qué rubros corresponden a cada grupo, lo cual puede dificultar el seguimiento y control de los recursos asociados a las actividades de su competencia.

Si bien esta situación no constituye un incumplimiento normativo ni procedimental, sí afecta la planeación estratégica de la entidad, en cuanto a la gestión de proyecciones y la asignación de recursos necesarios para que cada dependencia cumpla sus metas misionales y operativas.

Se identifica como una oportunidad de mejora la definición de un presupuesto específico para cada grupo, que facilite una mayor trazabilidad y robustez en la planeación de sus acciones. Esto adquiere especial relevancia considerando que dichas dependencias también son responsables de administrar procesos como la Administración de Cartera y subgrupos tales como Infraestructura Tecnológica, entre otros, aun cuando la asignación presupuestal se encuentre actualmente desagregada dentro del presupuesto global de la Vicepresidencia.

### **Hallazgo N° 12. Deficiencias en la Evaluación de la Gestión del Proceso (Construcción, Medición y Seguimiento de Indicadores).**

Se identificó que el **único indicador** de gestión que tiene el Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos, presenta debilidades significativas en su diseño metodológico y aplicación práctica, las cuales comprometen su utilidad como herramienta de control y seguimiento institucional. Además, se evidenció la ausencia de documentación soporte, responsables asignados, fuentes verificables y mecanismos de trazabilidad pese a que esta fue solicitada en la prueba de recorrido realizada el 21 de julio de 2025, lo que impide su análisis comparativo y porcentual frente a las metas. Durante la misma, los funcionarios manifestaron que no existen otros indicadores complementarios, lo que limita la visión integral del desempeño del proceso.

En consecuencia, el indicador no cumple con principios de oportunidad, comparabilidad, y los fundamentos técnicos presentado en la Guía metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento G-04 versión 15 además de esto se incumple con los preceptos establecidos en el decreto 1083 de 2015 específicamente en lo relacionado con el modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su dimensión 4 “Evaluación de Resultados” y sus componentes metodológicos y técnicos como la Guía para la construcción y análisis de indicadores V4.

#### **Posibles riesgos:**

- Posible limitación en la capacidad de medir y evaluar los resultados de la gestión del área.
- Posibles deficiencias en el seguimiento individual de los procesos
- Posible toma errada de decisiones por parte de la alta dirección

#### **Posibles Causas:**

##### **ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

##### **Defensor del consumidor financiero**

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

- Falta de capacitación del personal sobre la aplicación de la Guía metodológica G-04 y de la Guía para la construcción y análisis de indicadores V4.
- Debilidad en el seguimiento y trazabilidad de las actividades del proceso.

**Responsables:** Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

**Posibles incidencias:** Administrativa

## 6. GESTIÓN DEL RIESGO DEL PROCESO

De acuerdo con la información revisada en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos, se identificaron 10 riesgos y 32 controles.

### Hallazgo N° 13: Debilidades en el Diseño y Redacción de Riesgos y Controles del Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos

Al analizar el diseño y la redacción de los riesgos y controles, se evidenció que no cumplen con lo establecido en los procedimientos internos como el Procedimiento de Gestión del Riesgo Operativo y el Procedimiento de Reporte de Eventos de Riesgos Operativos, así mismo con la *Guía Basada en Riesgos Versión 6* (DAFP, 2022), particularmente en lo relacionado con la correcta formulación de riesgos y controles.

En este sentido se observa que dos de los riesgos no cumplen con la estructura establecida en la guía (deben iniciar con un verbo e incluir impacto, causa inmediata y causa raíz). Como se observa a continuación:

- Riesgo 123: Pérdida de la Información (no cumple la estructura).
- Riesgo 124: Fallas de software y hardware que afectan la operación del Instituto (no cumple con la redacción propuesta por la guía).

En relación con los riesgos, sus causas y los controles definidos, es fundamental que dichos controles guarden coherencia con las causas identificadas y se orienten a su mitigación, con el propósito de evitar la materialización del riesgo. Sin embargo, se evidenció que en algunos casos el control diseñado no responde de manera directa a la causa raíz, lo que limita su capacidad preventiva y reduce su pertinencia frente al escenario de riesgo planteado, tal como se observa en el riesgo R124.

#### Ejemplo matriz de riesgos de la entidad

Código	Riesgo	Causa		Control	
R124	Fallas de software y hardware que afectan la operación del Instituto.	CA282	Por implementaciones o actualizaciones de aplicativos o de sistema operativo no probados previamente o probados insuficientemente	C11	RESTAURAR EL SISTEMA AFECTADO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN / ACTUALIZACIÓN REALIZADA

Tabla 13: Matriz de Riesgos descargada del aplicativo Vigía con corte a 25-08-2025

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.facebook.com/icetexoficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.com/ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Conforme a lo anterior se está generando un incumplimiento según la 'Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Versión 6' (DAFP, noviembre de 2022), **“al definir un riesgo se deben identificar claramente las ‘causa inmediata’ (¿cómo?) y ‘causa raíz’ (¿por qué?) asociadas al riesgo; además, los controles preventivos/detectivos deben reducir la probabilidad de ocurrencia, mientras que los controles correctivos deben atenuar el impacto, facilitan el cálculo del riesgo residual— Manual para la gestión de riesgos”**

Por otra parte, los controles descritos en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicios tecnológicos tomada del aplicativo vigía con corte al 25-08-2025, se identificó que los controles corresponden en su mayoría a actividades y no a controles, como se evidencia en la siguiente tabla:

### Ejemplo matriz de riesgos de la entidad

RIESGO	CONTROL	Descripción
R169	C38	El analista del grupo de rpa, cada vez que se requiera, realiza a través de reuniones con las áreas, el seguimiento de la funcionalidad de los asistentes virtuales, para garantizar conjuntamente con los líderes de los procesos la correcta ejecución de las actividades automatizadas. En caso de que la funcionalidad requiera ajustes se procede a atender a través de soporte especializado de rpa.
R127	C60	El analista de negocio de la dirección de tecnología, cada vez que se requiera, a través de reuniones aplica los procedimientos definidos para garantizar el apoyo técnico en los procesos de adquisición de tecnología por parte de las áreas solicitantes. En caso de no participación de la dirección de tecnología, se solicita la entrega de la documentación y producto o servicio al área.
R226	C38	El líder de operaciones, diariamente, realiza el reporte y seguimiento en la herramienta de gestión de la solución de los requerimientos que permita evidenciar la trazabilidad de las peticiones de los usuarios, para garantizar la atención y solución en los tiempos estimados, mediante procedimiento de gestión de peticiones tí. En caso de no realizar el seguimiento en la herramienta de gestión se realizara la radicación de los casos por medio de la excel para posteriormente radicarlos en la herramienta cuando se encuentre funcional.
R128	C37	Las funciones del dba dentro del grupo de infraestructura se encuentran debidamente segregadas y se firmaron acuerdos de confidencialidad con los administradores de las bases de datos.
R123	C46	Filtro web - se cuenta con un filtro de la página web que impide que el usuario ingrese a una página que este reportada como potencialmente peligrosa según una base de datos que se actualiza constantemente
R123	C11	Cada área funcional cuenta con una carpeta en el servidor de archivos, en la cual se debe almacenar la información sensible del área. Estas carpetas están incluidas dentro de la política de backup.
R124	C42	Los mantenimientos de la entidad se realizan bajo un cronograma de trabajo los mantenimientos se realizan por personal especializado se realiza un análisis del impacto de la realización del mantenimiento (hardware y software)

Tabla 12: Matriz de Riesgos descargada del aplicativo Vigía con corte a 25-08-2025

Conforme a lo anterior, se está incumpliendo lo descrito en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Versión 6, DAFP (2022), por cuanto a que la estructura no cuenta con la forma: **“responsable + acción + complemento”, de manera homogénea y alineada con los riesgos institucionales definidos, como se señala: “Para una adecuada redacción del control se propone la siguiente estructura: Responsable de ejecutar el control + Acción (verbo) + Complemento (objeto del control)”**.

Adicionalmente, por ser un texto de representación de la entidad y estar expuesto a la visión del público es necesario cumplir con criterios de ortografía y homogeneidad la redacción (uso inconsistente de mayúsculas/minúsculas).

### Posibles Riesgos:

- **Posible ineficacia de los controles diseñados, al no responder de manera directa a la causa raíz de los riesgos.**

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del consumidor financiero

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

- Posible materialización de riesgos no gestionados adecuadamente, debido a debilidades en la formulación y ejecución de estos.
- Posible incumplimiento normativo

#### **Posibles causas:**

- Falta de capacitación especializada en gestión de riesgos y redacción técnica de controles.
- Desconocimiento de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Versión 6 (DAFP, 2022).

#### **Responsables:** Dirección de Tecnología

#### **Recomendación:**

Implementar acciones de capacitación y seguimiento que aseguren la correcta aplicación de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Versión 6 (DAFP, 2022), garantizando que los riesgos y controles se formulen con la estructura establecida y se mantenga coherencia con los procedimientos internos, de manera que se fortalezca la gestión y el cumplimiento normativo.

#### **Posibles incidencias:** Administrativas

## **7. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO**

### **Hallazgo N° 14: Incumplimiento en los tiempos de ejecución e implementación de las acciones de los planes de mejoramiento**

Se evidenció que el proceso tiene tres (3) planes de mejoramiento con fecha de finalización vencidas, correspondientes a los códigos PA230-120, PA240-096 y PA250-048. Lo anterior de acuerdo con las siguientes situaciones:

- Se evidenció que, desde la vigencia 2023, el proceso tiene pendiente el cierre de la acción N.º 2 del plan de mejoramiento PA230-120, cuya acción se encuentra vencida desde el 27 de diciembre de 2024.
- Así mismo, desde el 30-06-2025 tiene vencidas las acciones N.º 1 y N.º 2 del plan de mejoramiento PA250-048.
- Finalmente, la acción N.º 1 del Plan de mejoramiento PA240-096 presenta un avance del 50 %; sin embargo, el tiempo límite para su ejecución finalizó el 31 de mayo de 2025.

Lo anterior incumple el Manual de funciones y competencias laborales de la entidad y el procedimiento interno de “*Acciones Correctivas y de Mejora E1-2-10 V13*”, así como la ley 1952 de 2019 artículo 26, el cual establece que: “*Constituye falta disciplinaria y, por lo tanto, da lugar a la imposición de la sanción disciplinaria correspondiente la incursión en cualquiera de las conductas previstas en este código que conlleven incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades,*

#### **ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📘 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### **Defensor del consumidor financiero**

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en esta ley”.

Finalmente incumple el Decreto 1083 de 2015 artículo 2.2.4.7 el cual establece que: “...Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral. (...) Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos (...) Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas”.

### Posibles Riesgos:

- Posibilidad de incumplimiento de compromisos institucionales ante entes de control e internos.
- Posibilidad incumplimiento a los deberes y funciones de los funcionarios públicos.
- Posibilidad de incumplimiento de los fines misionales de la entidad y de la gestión del área.

### Posibles causas:

- No se generan acciones correctivas, ni de mejora a los sistemas información de la entidad a pesar de su identificación.
- No se cuenta con personal capacitado o comprometido en el desarrollo de sus funciones.

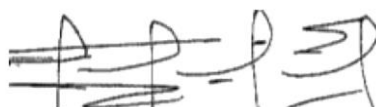
**Responsables:** Dirección de Tecnología.

### Recomendaciones:

- Reevaluar las acciones determinadas en los planes de mejoramiento vencidos, considerando su viabilidad técnica y presupuestal, así como los tiempos de ejecución, a fin de plantear alternativas que permitan su cumplimiento o su reformulación, de ser necesario.
- Fortalecer la articulación entre los procesos involucrados, asegurando que exista corresponsabilidad en el cierre de acciones que impactan transversalmente.

**Posible incidencia:** Administrativa y disciplinaria.

**JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA**  
Jefe Oficina de Control Interno



**JOSE JAIME BELTRAN ARIAS**  
Coordinador Grupo de Auditorías

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 📺 [@icetex\\_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

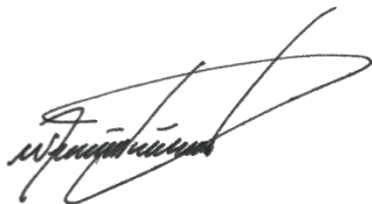
#### Defensor del consumidor financiero

🌐 [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensorICETEX@ustarizabogados.com](mailto:defensorICETEX@ustarizabogados.com) 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.



**WILLIAM ANDRES VILLA CASTRILLON**  
Auditor Oficina de Control Interno

Anexo 1: Respuesta a objeciones Informe Preliminar de Auditoría – Auditoría Gestión de Servicios Tecnológicos.

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

@ icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX in ICETEX @ICETEX

**Defensor del consumidor financiero**

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

defensorICETEX@ustarizabogados.com 601 6108161 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**