

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	11	<b>Mes:</b>	07	<b>Año:</b>	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Informe No.</b>	<b>SECI No. 09. Informe Definitivo</b>
<b>Nombre del Seguimiento</b>	Seguimiento al procedimiento Gestión de Control de Cambios
<b>Objetivo del Seguimiento</b>	Verificar que la gestión de cambios sobre las aplicaciones y/o componentes de infraestructura tecnológica se estén haciendo conforme al procedimiento.
<b>Alcance del Seguimiento</b>	Evaluar los puntos de control establecidos en el procedimiento para los controles de cambios gestionados entre el periodo comprendido del 01/01/2024 – 31/03/2025
<b>Normatividad</b>	Para el desarrollo del presente informe se tomó en cuenta los siguientes criterios tales como: buenas prácticas internacionales ISO 27001: 2022 control 8.32, criterios ITIL en el proceso de Gestión del Cambio y el procedimiento Gestión de control de cambios v4

## 1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

La Oficina de Control Interno, en su Rol de "Evaluación y Seguimiento", incluyó en el Plan Anual de Auditorías Internas de la presente vigencia, la Evaluación al procedimiento Gestión de Control de cambios v4, con corte al 31 de marzo de 2025.

### Metodología

Para efectuar el seguimiento en mención se tuvo en cuenta lo siguiente:

1. Mediante comunicación 20251100039773 del 15 de mayo de 2025, la Oficina de Control Interno informó a la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el inicio del seguimiento y solicitó la relación y soportes de los controles de cambios en aplicaciones e infraestructura tecnológica que se hayan realizado en la vigencia 2024 y I trimestre de 2025, indicando si fueron de emergencia o normales.
2. El 30 de mayo de 2025 se realizó la prueba de recorrido.
3. A través del memorando 20255000059073 del 07 de julio de 2025 emitido por la DGTIC como respuesta al informe preliminar, se incluyen las observaciones y se ajusta en cada sección del informe, según aplique.

### Análisis de la información

El objetivo del procedimiento Gestión de Control de Cambios es Gestionar de manera estandarizada los controles de cambio generados dentro de la DGTIC y que buscan modificaciones sobre las aplicaciones y/o componentes de infraestructura tecnológica, a través de la aprobación de las solicitudes de control de cambios con el fin de que los riesgos se hayan evaluado de manera apropiada para la salida a producción.

Como parte del seguimiento es importante precisar que con el fin de subsanar el hallazgo de la revisoría fiscal relacionado con el registro de excepciones en la gestión de control de cambios, el procedimiento fue actualizado el 23 de mayo de 2025.

El grupo de análisis de cambios (Autoridad de Cambios), está conformado por:  
o Coordinador del grupo interno de Gestión de Soporte.

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

- o Coordinador del grupo interno de Gestión de Operaciones.
- o Coordinador del grupo interno de Gestión de Proyectos de TI.
- o Gestor de operaciones líder de soporte de aplicaciones.
- o Gestor líder de soporte de Bases de Datos.
- o Gestor de operaciones líder de la Seguridad Digital.

En la versión 5 se suprime el Gestor de operaciones líder de soporte de aplicaciones, ya que esta figura no existe.

Se incluyó el concepto de cambio estándar, que es una modificación preautorizada que se considera de baja probabilidad de causar problemas o interrupciones significativas en los servicios o sistema y puede implementarse sin necesidad de obtener una autorización adicional.

Estos cambios preautorizados son:

- Actualización de firmas de antivirus
- Configuración de firewalls
- Configuración de aplicaciones y dispositivos móviles
- Mitigación de vulnerabilidades
- Implementación de políticas de contraseñas
- Gestión de usuarios
- Monitoreo de logs de seguridad
- Gestión de incidentes y eventos de seguridad
- Update/Upgrade de sistemas operativos y software
- Gestión de sistemas operativos y software

### Control de Gestión de cambios

Con base en la información remitida por DGTIC durante el periodo de revisión, para la vigencia 2024 se aprobaron y ejecutaron 105 controles de cambio así:

*Tabla 1. Relación de control de cambios 2025*

Tipo	Infraestructura	Operaciones	Proyectos	Total
<b>Emergencia</b>		32	10	42
<b>Extraordinario</b>	1		4	5
<b>Normales</b>	1	19	38	58
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>105</b>

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DGTIC

Y para el I trimestre de 2025, se aprobaron 28, de los cuales 23 fueron normales, 4 de emergencia y 1 estándar, distribuidos así:

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Tabla 2. Relación de control de cambios 2025

Tipo	Operaciones	Proyectos	Total
Emergencia	3	1	4
Estándar	1		1
Normal	6	17	23
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>28</b>

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DGTIC

## Tiempos de aprobación y ejecución del control de cambios

### Vigencia 2024

Teniendo en cuenta lo descrito en las políticas de operación generales en el numeral "4.1.5. Las reuniones de aprobación de nuevos controles de cambio normales y el seguimiento a control de cambios de emergencia, se llevarán a cabo semanalmente, conforme programación que definan los integrantes del grupo de análisis de cambios. En caso de no existir casos de control de cambios no se programará reunión" y en la **sección 4.3 Políticas de operación específicas para el recibo y aprobación de los controles de cambio de emergencia**. 4.3.1 Para que un control de cambios de emergencia sea aprobado, solo se requiere el visto bueno del líder funcional del Activo de Información afectado. Ahora bien, teniendo en cuenta que la aplicación del cambio de emergencia en el ambiente de producción podrá hacerse en horas no laborales o no podrá contarse oportunamente con la autorización inmediata del líder funcional. **Esta deberá ser gestionada y legalizada posterior al despliegue en el ambiente de producción.** Remitiendo la información al gestor de operaciones que cumpla el rol de gestor de control de cambios.

Se evidenciaron las siguientes situaciones:

1. Se evidencian dos controles de cambios en los que el intervalo entre la fecha de solicitud y la fecha de ejecución supera el mes, esto podría afectar desalineación entre la solicitud original y el entorno real.

### Aclaración DGTIC:

En esta observación es importante aclarar que la "fecha de solicitud" indicada en el Excel debería ser la fecha en la que el responsable del cambio remite el formato de la solicitud de cambio y no la fecha que diligencian en el formato. Esta diferencia se originó por una interpretación incorrecta al momento de llenar el formato y de crear el caso, situación que se tendrá en cuenta para ser corregida en futuras solicitudes.

**Respuesta OCI:** Teniendo en cuenta lo indicado por DGTIC se mantiene la observación.

2. Aunque en el procedimiento no se menciona el tiempo mínimo en el cual se debe legalizar el cambio de emergencia una vez realizado, en la siguiente tabla se evidencian 11 casos que superan la semana.

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Tabla 3. Relación de control de cambios de emergencia 2024

Fecha de Reunión	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
7/02/2024	8736	8736-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V220_240202	2/01/2024	36	2/02/2024	Exitoso	Proyectos	31	-5
21/02/2024	2332	Incidente # 2332 - Control de Cambios	8/02/2024	13	8/02/2024	Exitoso	Operaciones	0	-13
21/02/2024	9556	ServiceReq# 9556 - Control de Cambios	2/02/2024	19	2/02/2024	Exitoso	Operaciones	0	-19
28/02/2024	2310	2310-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio COM-2310	6/02/2024	22	6/02/2024	Exitoso	Proyectos	0	-22
28/02/2024	8964	8964-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	16/02/2024	12	16/02/2024	Exitoso	Operaciones	0	-12
28/02/2024	9260	9260-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	26/01/2024	33	28/02/2024	Exitoso	Operaciones	33	0
28/02/2024	9884	9884-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	8/02/2024	20	8/02/2024	Exitoso	Operaciones	0	-20
28/02/2024	2376	Incidente # 2376 y ServiceReq# 8146 - Control de Cambios	15/02/2024	13	15/02/2024	Exitoso	Operaciones	0	-13
28/02/2024	9545	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (001)	14/02/2024	14	14/02/2024	Exitoso	Operaciones	0	-14
28/02/2024	10265	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	13/02/2024	15	13/02/2024	Exitoso	Operaciones	0	-15
6/03/2024	9777	9777-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	8/02/2024	27	8/02/2024	Exitoso	Operaciones	0	-27
6/03/2024	2396	Incidente # 2396 - Control de Cambios	16/02/2024	19	16/02/2024	Exitoso	Operaciones	0	-19
3/04/2024	11320	Copia de OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	14/03/2024	20	20/03/2024	Exitoso	Operaciones	6	-14

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DGTIC

#### Aclaración DGTIC:

Vale la pena mencionar que en el procedimiento efectivamente no se evidenciaba un límite de tiempo en el cual el responsable del cambio deba legalizar los cambios de emergencia, ya que en ese periodo de tiempo la última versión de este procedimiento no había sido formalizado, por lo cual, para la versión actual que se está trabajando ya se tiene contemplado el Comité de Cambios de Emergencia (CAB).

**Respuesta OCI:** Teniendo en cuenta los comentarios de la DGTIC se mantiene la observación.

Tabla 4. Relación de control de cambios de emergencia 2024

Carpeta	Fecha de Reunión	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
1.1.11 Emergencia_10_04_2024	10/04/2024	11797	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	8/04/2025	-363	8/04/2025	Exitoso	Operaciones	0	363
	10/04/2024	11379	ServiceReq# 11379 - Control de Cambios	21/03/2025	-345	21/03/2025	Exitoso	Operaciones	0	345
1.1.12 Emergencia_17_04_2024	17/04/2024	4023	4023-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	17/04/2025	-365	17/04/2025	Exitoso	Operaciones	0	365

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Carpeta	Fecha de Reunión	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
	17/04/2024	11882	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-11882 integración	4/04/2025	-352	4/04/2025	Exitoso	Proyectos	0	352
	17/04/2024	489607	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002) (1)	10/04/2025	-358	10/04/2025	Exitoso	Operaciones	0	358
1.1.13 Emergencia_24_04_2024	24/04/2024	2696	Cambio_Contraseña_REXWEB_Incidente_2696	17/04/2025	-358	17/04/2025	Exitoso	Proyectos	0	358
	24/04/2024	12143	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002) (1)	18/04/2025	-359	10/04/2025	Exitoso	Operaciones	-8	351
1.1.14 Emergencia_02_05_2024	2/05/2024	Req. Negocio	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002) (1)	25/04/2025	-358	25/04/2025	Exitoso	Operaciones	0	358
1.1.15 Emergencia_29_05_2024	29/05/2024	2753	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-2753-2781	3/05/2025	-339	7/05/2025	Exitoso	Proyectos	4	343
	29/05/2024	13129	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	23/05/2025	-359	23/05/2025	Exitoso	Operaciones	0	359
1.1.16 Emergencia_26_06_2024	26/06/2024	13531	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	6/06/2025	-345	6/06/2025	Exitoso	Operaciones	0	345
1.1.17 Emergencia_25_07_2024	25/07/2024	11046	11046-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	23/07/2025	-363	23/07/2025	Exitoso	Operaciones	0	363
	25/07/2024	12368	12368-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	22/07/2025	-362	2/07/2025	Exitoso	Operaciones	-20	342
	25/07/2024	14608	14608-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	22/07/2025	-362	12/07/2025	Exitoso	Operaciones	-10	352
1.1.18 Emergencia_15_08_2024	15/08/2024	14883	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	2/08/2025	-352	2/08/2025	Exitoso	Operaciones	0	352
1.1.19 Emergencia_22_08_2024	22/08/2024	15631	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	20/08/2025	-363	20/08/2025	Exitoso	Operaciones	0	363
	22/08/2024	13573	OSTI-FR10_Control_de_cambio_CAS-13573-Implementacion_HU1	16/08/2025	-359	20/08/2025	Exitoso	Proyectos	4	363
1.1.20 Emergencia_10_10_2024	10/10/2024	15665	15665-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	8/10/2025	-363	21/08/2025	Exitoso	Operaciones	-48	315
	10/10/2024	16695	16695-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	8/10/2025	-363	19/09/2025	Exitoso	Operaciones	-19	344
	10/10/2024	17409	CAS-17409 -OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	4/10/2025	-359	9/10/2025	Exitoso	Proyectos	5	364
1.1.21 Emergencia_24_10_2024	24/10/2024	12123	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CASO 12121 - 12123	23/10/2025	-364	24/10/2025	Exitoso	Proyectos	1	365
1.1.22 Emergencia_21_11_2024	21/11/2024	19021	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-19021	14/11/2025	-358	14/11/2025	Exitoso	Proyectos	0	358
1.1.23 Emergencia_28_11_2024	28/11/2024	3884	Incidente# 3884 - Control de Cambios	28/11/2025	-365	25/11/2025	Exitoso	Operaciones	-3	362
	28/11/2024	19295	ServiceReq# 19295 - Control de Cambios	28/11/2025	-365	26/11/2025	Exitoso	Operaciones	-2	363

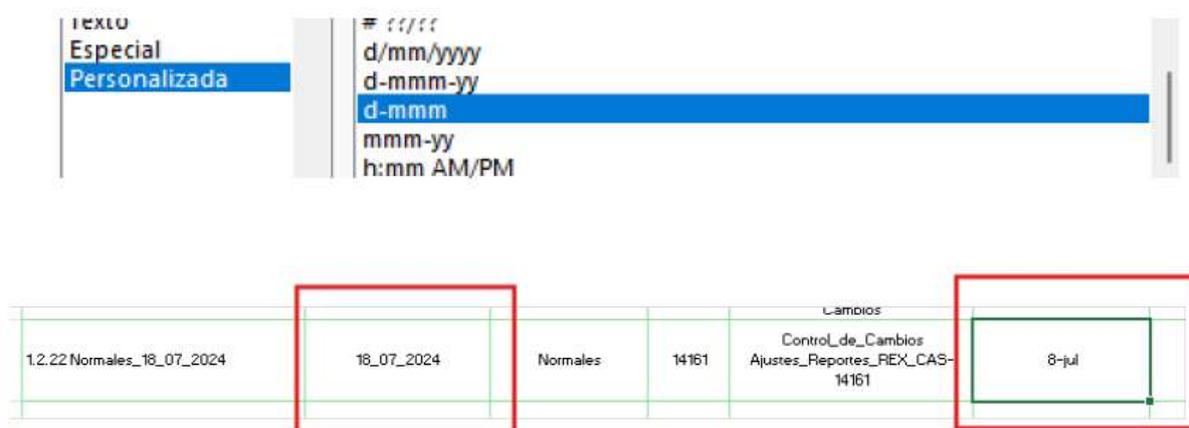
Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DG TIC

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

3. En la Tabla4 se identificaron 24 controles de cambio de emergencia, para los cuales la fecha de reunión es inferior a la fecha de la solicitud, por lo tanto, el tiempo entre la ejecución del cambio y la reunión de cambios supera el año.

#### Aclaración DGTIC:

Estas inconsistencias se deben a un error involuntario en el formato de fechas del archivo Excel remitido, donde algunas celdas fueron configuradas con un formato de fecha personalizado quedando solo el día y el mes, y al dar "Enter" tomaba automáticamente año actual (2025), cuando en realidad la solicitud y la reunión correspondían al año 2024. En la siguiente imagen se evidencia el formato de fecha utilizado en el Excel y en la segunda imagen se presenta la fecha sin el año, lo cual genero la inconsistencia observada por la OCI.



**Respuesta OCI:** Teniendo en cuenta la aclaración de la DGTIC respecto a la fecha, se ajustó el formato en el archivo remitido a la OCI y se recalcularon los tiempos de aprobación y/o legalización. Esto ratifica la afirmación 2, incrementando el número de cambios de emergencia legalizados después de una semana de 11 a 16.

Tabla 5. Relación de control de cambios de emergencia 2024 ajustados teniendo en cuenta aclaración DGTIC

Carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución
1.1.11 Emergencia_10_04_2024	10/04/2024	Emergencia	11797	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	8/04/2024	2	8/04/2024	Exitoso	Operaciones	0
	10/04/2024	Emergencia	11379	ServiceReq# 11379 - Control de Cambios	21/03/2024	20	21/03/2024	Exitoso	Operaciones	0
1.1.12 Emergencia_17_04_2024	17/04/2024	Emergencia	4023	4023-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	17/04/2024	0	17/04/2024	Exitoso	Operaciones	0
	17/04/2024	Emergencia	11882	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-11882 integración	4/04/2024	13	4/04/2024	Exitoso	Proyectos	0
	17/04/2024	Emergencia	489607	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002) (1)	10/04/2024	7	10/04/2024	Exitoso	Operaciones	0

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo o solicitud-ejecución
1.1.13 Emergencia_24_04_2024	24/04/2024	Emergencia	2696	Cambio_Contraseña_REXWEB_Incidente_2696	17/04/2024	7	17/04/2024	Exitoso	Proyectos	0
	24/04/2024	Emergencia	12143	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002) (1)	18/04/2024	6	10/04/2024	Exitoso	Operaciones	-8
1.1.14 Emergencia_02_05_2024	2/05/2024	Emergencia	Req. Negocio	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002) (1)	25/04/2024	7	25/04/2024	Exitoso	Operaciones	0
1.1.15 Emergencia_29_05_2024	29/05/2024	Emergencia	2753	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-2753-2781	3/05/2024	26	7/05/2024	Exitoso	Proyectos	4
	29/05/2024	Emergencia	13129	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	23/05/2024	6	23/05/2024	Exitoso	Operaciones	0
1.1.16 Emergencia_26_06_2024	26/06/2024	Emergencia	13531	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	6/06/2024	20	6/06/2024	Exitoso	Operaciones	0
1.1.17 Emergencia_25_07_2024	25/07/2024	Emergencia	11046	11046-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	23/07/2024	2	23/07/2024	Exitoso	Operaciones	0
	25/07/2024	Emergencia	12368	12368-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	22/07/2024	3	2/07/2024	Exitoso	Operaciones	-20
	25/07/2024	Emergencia	14608	14608-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	22/07/2024	3	12/07/2024	Exitoso	Operaciones	-10
1.1.18 Emergencia_15_08_2024	15/08/2024	Emergencia	14883	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	2/08/2024	13	2/08/2024	Exitoso	Operaciones	0
1.1.19 Emergencia_22_08_2024	22/08/2024	Emergencia	15631	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2 (002)	20/08/2024	2	20/08/2024	Exitoso	Operaciones	0
	22/08/2024	Emergencia	13573	OSTI-FR10_Control_de_cambio_CAS-13573-Implementacion_HU1	16/08/2024	6	20/08/2024	Exitoso	Proyectos	4
1.1.20 Emergencia_10_10_2024	10/10/2024	Emergencia	15665	15665-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	8/10/2024	2	21/08/2024	Exitoso	Operaciones	-48
	10/10/2024	Emergencia	16695	16695-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	8/10/2024	2	19/09/2024	Exitoso	Operaciones	-19
	10/10/2024	Emergencia	17409	CAS-17409 -OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	4/10/2024	6	9/10/2024	Exitoso	Proyectos	5
1.1.21 Emergencia_24_10_2024	24/10/2024	Emergencia	12123	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CASO 12121 - 12123	23/10/2024	1	24/10/2024	Exitoso	Proyectos	1
1.1.22 Emergencia_21_11_2024	21/11/2024	Emergencia	19021	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-19021	14/11/2024	7	14/11/2024	Exitoso	Proyectos	0
1.1.23 Emergencia_28_11_2024	28/11/2024	Emergencia	3884	Incidente# 3884 - Control de Cambios	28/11/2024	0	25/11/2024	Exitoso	Operaciones	-3
	28/11/2024	Emergencia	19295	ServiceReq# 19295 - Control de Cambios	28/11/2024	0	26/11/2024	Exitoso	Operaciones	-2

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DG TIC

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Tabla 6. Relación de control de cambios extraordinarios 2024

Carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
1.2.25 Extraordinario_06_08_2024	6/08/2024	Extraordinario	14847	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-14847	18/07/2025	-346	6/08/2025	Exitoso	Proyectos	19	365
1.2.33 Extraordinario_27_09_2024	27/09/2020	Extraordinario	Proyecto Migración	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio GD (1)	24/09/2025	-1823	3/09/2025	Exitoso	Infraestructura	-21	1802
1.2.39 Extraordinario_12_11_2024	12/11/2020	Extraordinario	17062	OSTI-FR10_Control_de_Cambio_CAS-17062_y_CAS-18176d	9/11/2025	-1823	12/11/2025	Exitoso	Proyectos	3	1826
1.2.42 Extraordinario_26_11_2024	26/11/2020	Extraordinario	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento Control de Cambio_V01 - ReintegrosE2	25/11/2025	-1825	26/11/2025	Exitoso	Proyectos	1	1826
1.2.46 Extraordinario 31_12_2024	31/12/2020	Extraordinario	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento Control de Cambio_V01 - CDP (1)	30/12/2024	-1460	31/12/2025	Exitoso	Proyectos	366	1826

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DGTIC

4. Para los controles de cambio extraordinarios de la Tabla5, en el procedimiento no existe este tipo de control de cambios y para los 5 casos se identificó inconsistencia en la información reportada con respecto a fecha de reunión, fecha de solicitud y fecha de ejecución del cambio.

**Aclaración DGTIC:** Con relación a la situación: "en el procedimiento no existe este tipo de control de cambios", se aclara que no se trata de cambios extraordinarios sino de Reuniones Extraordinarias del comité, las cuales efectivamente no están definidas en el actual procedimiento y se debió a un error involuntario en el campo "Tipo de cambio" del archivo Excel. Respecto a las fechas, aplica la misma aclaración del punto anterior sobre errores en el formato de fechas del archivo.

**Respuesta OCI:** Teniendo en cuenta la aclaración de DGTIC, la observación referente al tipo de cambio se mantiene, se ajustó el formato en el archivo remitido a la OCI y se recalcularon los tiempos de aprobación y/o legalización, quedando así:

Tabla 7. Relación de control de cambios extraordinarios 2024 ajustado

Carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
1.2.25 Extraordinario_06_08_2024	6/08/2024	Extraordinario	14847	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-14847	18/07/2024	19	6/08/2024	Exitoso	Proyectos	19	0
1.2.33 Extraordinario_27_09_2024	27/09/2024	Extraordinario	Proyecto Migración	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio GD (1)	24/09/2024	3	3/09/2024	Exitoso	Infraestructura	-21	-24

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
1.2.39 Extraordinario_12_11_2024	12/11/2024	Extraordinario	17062	OSTI-FR10_Control_de_Cambio_CAS-17062_y_CAS-18176d	9/11/2024	3	12/11/2024	Exitoso	Proyectos	3	0
1.2.42 Extraordinario_26_11_2024	26/11/2024	Extraordinario	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento Control de Cambio_V01 - ReintegrosE2	25/11/2024	1	26/11/2024	Exitoso	Proyectos	1	0
1.2.46 Extraordinario 31_12_2024	31/12/2024	Extraordinario	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento Control de Cambio_V01 - CDP (1)	30/12/2024	1	31/12/2024	Exitoso	Proyectos	1	0

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DG TIC

Tabla 8. Control de cambios normales 2024

Carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
1.2.6 Normales_7_2_2024	7/02/2024	Normales	2309	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_incidente_factura_ERP	6/02/2024	1	7/02/2024	Exitoso	Proyectos	1	0
1.2.7 Normales_29_02_2024	29/02/2024	Normales	10799	10799-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-391108 integración	28/02/2024	1	28/02/2024	Exitoso	Proyectos	0	-1
	29/02/2024	Normales	482172	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-482176-R0Q3Y2	28/02/2024	1	28/02/2024	Exitoso	Proyectos	0	-1
	29/02/2024	Normales	Req. Negocio	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_PUR	28/02/2024	1	28/02/2024	Exitoso	Proyectos	0	-1
1.2.8 Normales_6_03_2024	6/03/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_PUR	5/03/2024	1	7/03/2024	Exitoso	Proyectos	2	1
1.2.9 Normales_13_03_2024	13/03/2024	Normales	11240	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_Registros Compensados GlosaCGG19	13/03/2024	0	14/03/2024	Exitoso	Proyectos	1	1
1.2.11 Normales_10_04_2024	10/04/2024	Normales	10818	10818-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	5/04/2024	5	10/04/2024	Exitoso	Proyectos	5	0
	10/04/2024	Normales	2272	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_FUCTAS_CAS-2272	8/04/2024	2	10/04/2024	Exitoso	Proyectos	2	0
	10/04/2024	Normales	3654	ServiceReq# 7 y ServiceReq# 3654 - Control de Cambios	3/04/2024	7	11/04/2024	Exitoso	Operaciones	8	1
	10/04/2024	Normales	10880	ServiceReq# 10880 - Control de Cambios	3/04/2024	7	11/04/2025	Exitoso	Operaciones	373	366
1.2.12 Normales_17_04_2024	17/04/2024	Normales	Req. Negocio	CONTROL DE CAMBIOS ULTIMA VERSION DC-DA	11/04/2025	-359	18/03/1905	Exitoso	Proyectos	-43854	-43495

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Carpetas	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado de cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
	17/04/2024	Normales	10880	ServiceReq# 10880 - Control de Cambios	16/04/2025	-364	16/04/2025	Exitoso	Operaciones	0	364
1.2.13 Normales_24_04_2024	24/04/2024	Normales	12371	ServiceReq# 12371 - Control de Cambios	24/04/2025	-365	25/04/2025	Exitoso	Operaciones	1	366
1.2.14 Normales_02_05_2024	2/05/2024	Normales	12055	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio - Fallecidos Cancelados	29/04/2025	-362	3/05/2025	Exitoso	Proyectos	4	366
	2/05/2024	Normales	Req. Negocio	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_20240215	30/04/2025	-363	2/05/2025	Exitoso	Proyectos	2	365
1.2.15 Normales_08_05_2024	8/05/2024	Normales	12721	Control_de_Cambios Ajustes_Reporte_Procesos_Repeticion_MUI_CAS-12721	3/05/2025	-360	8/05/2025	Exitoso	Proyectos	5	365
	8/05/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_BPMS	7/05/2025	-364	9/05/2025	Exitoso	Proyectos	2	366
1.2.16 Normales_15_05_2024	15/05/2024	Normales	12936	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-12936	14/05/2025	-364	16/05/2025	Exitoso	Proyectos	2	366
1.2.17 Normales_22_05_2024	22/05/2024	Normales	12138	ServiceReq# 12138 - Control de Cambios	22/05/2025	-365	22/05/2025	Exitoso	Operaciones	0	365
	22/05/2024	Normales	12864	ServiceReq# 12864 - Control de Cambios	22/05/2025	-365	22/05/2025	Exitoso	Operaciones	0	365
1.2.18 Normales_29_05_2024	29/05/2024	Normales	12055	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio - 27-05-2023	29/05/2025	-365	30/05/2025	Exitoso	Proyectos	1	366
	29/05/2024	Normales	13108	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-13108	20/05/2025	-356	30/05/2025	Exitoso	Proyectos	10	366
1.2.19 Normales_05_06_2024	5/06/2024	Normales	10481	10481-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	4/06/2025	-364	5/06/2025	Exitoso	Operaciones	1	365
1.2.20 Normales_03_07_2024	3/07/2024	Normales	Nueva Versión	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_GSharepoint	2/07/2025	-364	3/07/2025	Exitoso	Infraestructura	1	365
1.2.21 Normales_11_07_2024	11/07/2024	Normales	10224	ServiceReq# 10224 - Control de Cambios	10/07/2025	-364	11/07/2025	Exitoso	Operaciones	1	365
1.2.22 Normales_18_07_2024	18/07/2024	Normales	14161	Control_de_Cambios Ajustes_Reportes_REX_CAS-14161	8/07/2025	-355	18/07/2025	Exitoso	Proyectos	10	365
1.2.23 Normales_25_07_2024	25/07/2024	Normales	14403	Control_de_Cambios Ajustes_Homologación_Secuencias_Rentas_Cedidas_CAS-14403	4/07/2025	-344	25/07/2025	Exitoso	Proyectos	21	365
	25/07/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_Nomina	23/07/2025	-363	26/07/2025	Exitoso	Proyectos	3	366
	25/07/2024	Normales	14723	ServiceReq# 14723 - Control de Cambios	25/07/2025	-365	25/07/2025	Exitoso	Operaciones	0	365
1.2.24 Normales_01_08_2024	1/08/2024	Normales	14824	Control_de_Cambios_Circular-016-2024- Radicacion_WEB_CAS-14824_14164	1/08/2025	-365	1/08/2025	Exitoso	Proyectos	0	365

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado de cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
1.2.26 Normales_08_08_2024	8/08/2024	Normales	14569	14569-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	5/08/2025	-362	8/08/2025	Exitoso	Operaciones	3	365
1.2.27 Normales_22_08_2024	22/08/2024	Normales	684	Control_de_cambio_V2 Mejoras MUI Caso 684 Reqs lds 56-58-60	21/08/2025	-364	23/08/2025	Exitoso	Proyectos	2	366
1.2.28 Normales_29_08_2024	29/08/2024	Normales	13573	CAS-13573-Implementacion_Ajuste_necesidades_CRM	6/06/2025	-281	30/08/2025	Exitoso	Proyectos	85	366
	29/08/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_Control de Cambio_V01 - ReintegrosE1	1/08/2025	-337	2/09/2025	Exitoso	Proyectos	32	369
1.2.29 Extraordinario Normales_02_09_2024	2/09/2024	Normales	16033	Validacion siniestros Decr_2497-Rad_WEB_CAS-16033	29/08/2025	-361	2/09/2025	Exitoso	Proyectos	4	365
1.2.30 Normales_05_09_2024	5/09/2024	Normales	3358	Ajustes_Reporte_AfiliadosREX 3358	28/08/2025	-357	5/09/2025	Exitoso	Operaciones	8	365
	5/09/2024	Normales	16538	Campo_descripcionevento_circular_022_reclama_CAS-16538	4/09/2025	-364	6/09/2025	Exitoso	Proyectos	2	366
	5/09/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_Control de Cambio_V01 - CD	30/08/2025	-359	6/09/2025	Exitoso	Proyectos	7	366
1.2.31 Normales_13_09_2024	13/09/2024	Normales	16353	16353-control_de_cambios_ajuste_archivo_pago_BBVA	11/09/2025	-363	13/09/2025	Exitoso	Proyectos	2	365
	13/09/2024	Normales	693	control_de_cambio - Solo BPM 03-09-2024	5/09/2025	-357	16/09/2025	Exitoso	Proyectos	11	368
1.2.32 Normales_19_09_2024	19/09/2024	Normales	Req. Negocio	Control de Cambios - Prueba Compensaciones	16/09/2025	-362	16/09/2025	Exitoso	Proyectos	0	362
	19/09/2024	Normales	8052	ServiceReq# 8052 - Control de Cambios	18/09/2025	-364	19/09/2025	Exitoso	Operaciones	1	365
	19/09/2024	Normales	13297	ServiceReq# 13297 - Control de Cambios	18/09/2025	-364	19/09/2025	Exitoso	Operaciones	1	365
1.2.34 Normales_03_10_2024	3/10/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_Control de Cambio_V01 - DA	23/09/2025	-355	27/09/2025	Exitoso	Proyectos	4	359
1.2.35 Normales_10_10_2024	10/10/2024	Normales	17624	ServiceReq# 17483 - 17624 - Control de Cambios	9/10/2025	-364	10/10/2025	Exitoso	Operaciones	1	365
1.2.36 Normales_16_10_2024	16/10/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_Control de Cambio_V01 - Asuntos Disciplinarios	16/09/2025	-335	18/10/2025	Exitoso	Proyectos	32	367
1.2.37 Normales_24_10_2024	24/10/2024	Normales	15964	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-15964	24/10/2025	-365	25/10/2025	Exitoso	Proyectos	1	
1.2.40 Normales_14_11_2024	14/11/2024	Normales	17301	Control_de_cambio - Causales - Modulo EPS - Performance	14/11/2025	-365	15/11/2025	Exitoso	Proyectos	1	366
	14/11/2024	Normales	17333	ServiceReq# 17333 - Control de Cambios	14/11/2025	-365	14/11/2025	Exitoso	Operaciones	0	365

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado de cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
1.2.41 Normales_21_11_2024	21/11/2024	Normales	16182	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-16182 - 18640	21/11/2025	-365	22/11/2025	Exitoso	Proyectos	1	366
	21/11/2024	Normales	18751	ServiceReq# 18751- Control de Cambios	19/11/2025	-363	21/11/2025	Exitoso	Operaciones	2	365
	21/11/2024	Normales	18774	ServiceReq# 18774- Control de Cambios	19/11/2025	-363	21/11/2025	Exitoso	Operaciones	2	365
1.2.43 Normales_28_11_2024	28/11/2024	Normales	543	ServiceReq# 543 - Control de Cambios	28/11/2025	-365	28/11/2025	Exitoso	Operaciones	0	365
1.2.44 Normales_11_12_2024	11/12/2024	Normales	15362	OSTI-FR10_ Control_de_Cambio_Agrupacion_Conceptos-CAS-15362	6/08/2025	-238	12/12/2025	Exitoso	Proyectos	128	366
	11/12/2024	Normales	4925	ServiceReq# 4925- Control de Cambios	5/12/2025	-359	12/12/2025	Exitoso	Operaciones	7	366
1.2.45 Normales_19_12_2024	19/12/2024	Normales	684	Control_de_cambio_V2 Mejoras MUI Caso 684	17/12/2025	-363	20/12/2025	Exitoso	Proyectos	3	366
	19/12/2024	Normales	16918	Control_de_Cambios_CAS-16828 - 16918 - 7099	15/10/2025	-300	20/12/2025	Exitoso	Proyectos	66	366
	19/12/2024	Normales	684	Mejoras MUI Caso 684 Mejoras MUI Contribución Solidaria	17/12/2024	2	20/12/2025	Exitoso	Proyectos	368	366

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DGTIC

Para los controles de cambios normales del 2024 se evidenció que 5 se solicitaron con un día de antelación y 1 el mismo día de la sesión, de éstos cuatro cambios se ejecutaron antes de la sesión.

Adicionalmente, se evidencian 47 casos con inconsistencias en la información reportada respecto a la fecha de reunión, fecha de solicitud y fecha de ejecución del cambio.

**Aclaración DGTIC:** Con relación a la situación: "5 se solicitaron con un día de antelación y 1 el mismo día de la sesión, de éstos cuatro cambios se ejecutaron antes de la sesión", informamos que fue un error involuntario, en el cual se diligenció mal la fecha de ejecución, la cual correspondía al 29 de febrero. Respecto a las fechas, aplica la misma aclaración sobre errores en el formato de fechas del archivo

**Respuesta OCI:** Teniendo en cuenta la aclaración de la DGTIC, se ajustó el formato en el archivo remitido a la OCI y se recalcularon los tiempos de aprobación y/o legalización, quedando así:

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Tabla 9. Control de cambios normales 2024 ajustados

carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
1.2.6 Normales_7_2_2024	7/02/2024	Normales	2309	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_incidente_factura_ERP	6/02/2024	1	7/02/2024	Exitoso	Proyectos	1	0
1.2.7 Normales_29_02_2024	29/02/2024	Normales	10799	10799_ OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-391108 integración	28/02/2024	1	28/02/2024	Exitoso	Proyectos	0	-1
	29/02/2024	Normales	482172	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-482176-R0Q3Y2	28/02/2024	1	28/02/2024	Exitoso	Proyectos	0	-1
	29/02/2024	Normales	Req. Negocio	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_PUR	28/02/2024	1	28/02/2024	Exitoso	Proyectos	0	-1
1.2.8 Normales_6_03_2024	6/03/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_PUR	5/03/2024	1	7/03/2024	Exitoso	Proyectos	2	1
1.2.9 Normales_13_03_2024	13/03/2024	Normales	11240	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_Registros Compensados GlosaCGG19	13/03/2024	0	14/03/2024	Exitoso	Proyectos	1	1
1.2.11 Normales_10_04_2024	10/04/2024	Normales	10818	10818-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	5/04/2024	5	10/04/2024	Exitoso	Proyectos	5	0
	10/04/2024	Normales	2272	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_FUCTAS_CAS-2272	8/04/2024	2	10/04/2024	Exitoso	Proyectos	2	0
	10/04/2024	Normales	3654	ServiceReq# 7 y ServiceReq# 3654 - Control de Cambios	3/04/2024	7	11/04/2024	Exitoso	Operaciones	8	1
	10/04/2024	Normales	10880	ServiceReq# 10880 - Control de Cambios	3/04/2024	7	11/04/2024	Exitoso	Operaciones	8	1
1.2.12 Normales_17_04_2024	17/04/2024	Normales	Req. Negocio	CONTROL DE CAMBIOS ULTIMA VERSION DC-DA	11/04/2024	6	18/03/2024	Exitoso	Proyectos	-24	-30
	17/04/2024	Normales	10880	ServiceReq# 10880 - Control de Cambios	16/04/2024	1	16/04/2024	Exitoso	Operaciones	0	-1
1.2.13 Normales_24_04_2024	24/04/2024	Normales	12371	ServiceReq# 12371 - Control de Cambios	24/04/2024	0	25/04/2024	Exitoso	Operaciones	1	1
1.2.14 Normales_02_05_2024	2/05/2024	Normales	12055	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio - Fallecidos Cancelados	29/04/2024	3	3/05/2024	Exitoso	Proyectos	4	1
	2/05/2024	Normales	Req. Negocio	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_20240215	30/04/2024	2	2/05/2024	Exitoso	Proyectos	2	0
1.2.15 Normales_08_05_2024	8/05/2024	Normales	12721	Control_de_Cambios Ajustes_Reporte_Procesos_Repeticion_MUI_CAS-12721	3/05/2024	5	8/05/2024	Exitoso	Proyectos	5	0
	8/05/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_BPMS	7/05/2024	1	9/05/2024	Exitoso	Proyectos	2	1
1.2.16 Normales_15_05_2024	15/05/2024	Normales	12936	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-12936	14/05/2024	1	16/05/2024	Exitoso	Proyectos	2	1
1.2.17 Normales_22_05_2024	22/05/2024	Normales	12138	ServiceReq# 12138 - Control de Cambios	22/05/2024	0	22/05/2024	Exitoso	Operaciones	0	0

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
	22/05/2024	Normales	12864	ServiceReq# 12864 - Control de Cambios	22/05/2024	0	22/05/2024	Exitoso	Operaciones	0	0
1.2.18 Normales_29_05_2024	29/05/2024	Normales	12055	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio - 27-05-2023	29/05/2024	0	30/05/2024	Exitoso	Proyectos	1	1
	29/05/2024	Normales	13108	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-13108	20/05/2024	9	30/05/2024	Exitoso	Proyectos	10	1
1.2.19 Normales_05_06_2024	5/06/2024	Normales	10481	10481-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	4/06/2024	1	5/06/2024	Exitoso	Operaciones	1	0
1.2.20 Normales_03_07_2024	3/07/2024	Normales	Nueva Versión	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_GSharepoint	2/07/2024	1	3/07/2024	Exitoso	Infraestructura	1	0
1.2.21 Normales_11_07_2024	11/07/2024	Normales	10224	ServiceReq# 10224 - Control de Cambios	10/07/2024	1	11/07/2024	Exitoso	Operaciones	1	0
1.2.22 Normales_18_07_2024	18/07/2024	Normales	14161	Control_de_Cambios Ajustes_Reportes_REX_CAS-14161	8/07/2024	10	18/07/2024	Exitoso	Proyectos	10	0
1.2.23 Normales_25_07_2024	25/07/2024	Normales	14403	Control_de_Cambios Ajustes_Homologación_Secuencias_Rentas_Cedidas_CAS-14403	4/07/2024	21	25/07/2024	Exitoso	Proyectos	21	0
	25/07/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_Nomina	23/07/2024	2	26/07/2024	Exitoso	Proyectos	3	1
	25/07/2024	Normales	14723	ServiceReq# 14723 - Control de Cambios	25/07/2024	0	25/07/2024	Exitoso	Operaciones	0	0
1.2.24 Normales_01_08_2024	1/08/2024	Normales	14824	Control_de_Cambios_Circular-016-2024- Radicacion_WEB_CAS-14824_14164	1/08/2024	0	1/08/2024	Exitoso	Proyectos	0	0
1.2.26 Normales_08_08_2024	8/08/2024	Normales	14569	14569-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	5/08/2024	3	8/08/2024	Exitoso	Operaciones	3	0
1.2.27 Normales_22_08_2024	22/08/2024	Normales	684	Control_de_cambio_V2 Mejoras MUI Caso 684 Reqs Ids 56-58-60	21/08/2024	1	23/08/2024	Exitoso	Proyectos	2	1
1.2.28 Normales_29_08_2024	29/08/2024	Normales	13573	CAS-13573- Implementacion_Ajuste_necesidades_CRM	6/06/2024	84	30/08/2024	Exitoso	Proyectos	85	1
	29/08/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_Control de Cambio_V01 - ReintegrosEI	1/08/2024	28	2/09/2024	Exitoso	Proyectos	32	4
1.2.29 Extraordinario Normales_02_09_2024	2/09/2024	Normales	16033	Validación siniestros Decr_2497-Rad_WEB_CAS-16033	29/08/2024	4	2/09/2024	Exitoso	Proyectos	4	0
1.2.30 Normales_05_09_2024	5/09/2024	Normales	3358	Ajustes_Reporte_AfiliadosREX 3358	28/08/2024	8	5/09/2024	Exitoso	Operaciones	8	0
	5/09/2024	Normales	16538	Campo_descripcionevento_circular_022_reclama_CAS-16538	4/09/2024	1	6/09/2024	Exitoso	Proyectos	2	1
	5/09/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_Control de Cambio_V01 - CD	30/08/2024	6	6/09/2024	Exitoso	Proyectos	7	1
1.2.31 Normales_13_09_2024	13/09/2024	Normales	16353	16353- control_de_cambios_ajuste_archivo_pago_BBVA	11/09/2024	2	13/09/2024	Exitoso	Proyectos	2	0

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

carpeta	Fecha de Reunión	Tipo de cambio	Caso o Ticket	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Tiempo para aprobación	Fecha de ejecución del Cambio	Estado del cambio	coordinación responsable	Tiempo solicitud-ejecución	Tiempo sesión-ejecución
	13/09/2024	Normales	693	control_de_cambio - Solo BPM 03-09-2024	5/09/2024	8	16/09/2024	Exitoso	Proyectos	11	3
1.2.32 Normales_19_09_2024	19/09/2024	Normales	Req. Negocio	Control de Cambios - Prueba Compensaciones	16/09/2024	3	16/09/2024	Exitoso	Proyectos	0	-3
	19/09/2024	Normales	8052	ServiceReq# 8052 - Control de Cambios	18/09/2024	1	19/09/2024	Exitoso	Operaciones	1	0
	19/09/2024	Normales	13297	ServiceReq# 13297 - Control de Cambios	18/09/2024	1	19/09/2024	Exitoso	Operaciones	1	0
1.2.34 Normales_03_10_2024	3/10/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_Control de Cambio_V01 - DA	23/09/2024	10	27/09/2024	Exitoso	Proyectos	4	-6
1.2.35 Normales_10_10_2024	10/10/2024	Normales	17624	ServiceReq# 17483 - 17624 - Control de Cambios	9/10/2024	1	10/10/2024	Exitoso	Operaciones	1	0
1.2.36 Normales_16_10_2024	16/10/2024	Normales	Iniciativa Proyectos	OSTI-FR10_ Requerimiento_Control de Cambio_V01 - Asuntos Disciplinarios	16/09/2024	30	18/10/2024	Exitoso	Proyectos	32	2
1.2.37 Normales_24_10_2024	24/10/2024	Normales	15964	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-15964	24/10/2024	0	25/10/2024	Exitoso	Proyectos	1	
1.2.40 Normales_14_11_2024	14/11/2024	Normales	17301	Control_de_cambio - Causales - Modulo EPS - Performance	14/11/2024	0	15/11/2024	Exitoso	Proyectos	1	1
	14/11/2024	Normales	17333	ServiceReq# 17333 - Control de Cambios	14/11/2024	0	14/11/2024	Exitoso	Operaciones	0	0
1.2.41 Normales_21_11_2024	21/11/2024	Normales	16182	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-16182 - 18640	21/11/2024	0	22/11/2024	Exitoso	Proyectos	1	1
	21/11/2024	Normales	18751	ServiceReq# 18751 - Control de Cambios	19/11/2024	2	21/11/2024	Exitoso	Operaciones	2	0
	21/11/2024	Normales	18774	ServiceReq# 18774 - Control de Cambios	19/11/2024	2	21/11/2024	Exitoso	Operaciones	2	0
1.2.43 Normales_28_11_2024	28/11/2024	Normales	543	ServiceReq# 543 - Control de Cambios	28/11/2024	0	28/11/2024	Exitoso	Operaciones	0	0
1.2.44 Normales_11_12_2024	11/12/2024	Normales	15362	OSTI-FR10_ Control_de_Cambio_Agrupacion_Conceptos-CAS-15362	6/08/2024	127	12/12/2024	Exitoso	Proyectos	128	1
	11/12/2024	Normales	4925	ServiceReq# 4925 - Control de Cambios	5/12/2024	6	12/12/2024	Exitoso	Operaciones	7	1
1.2.45 Normales_19_12_2024	19/12/2024	Normales	684	Control_de_cambio_V2 Mejoras MUI Caso 684	17/12/2024	2	20/12/2024	Exitoso	Proyectos	3	1
	19/12/2024	Normales	16918	Control_de_Cambios_CAS-16828 - 16918 - 7099	15/10/2024	65	20/12/2024	Exitoso	Proyectos	66	1
	19/12/2024	Normales	684	Mejoras MUI Caso 684 Mejoras MUI Contribución Solidaria	17/12/2024	2	20/12/2024	Exitoso	Proyectos	3	1

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DG TIC

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

### I trimestre de 2025

Tabla 10. Tiempos de aprobación y ejecución I trimestre 2025

No.	Tipo de cambio	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Fecha de aprobación	Días Aprob.	F. Ejec	Días ejecución
1	Normal	OSTI-FR10_Control_de_Cambio_Normograma-CAS-20320	22/12/2024	2/01/2025	11	2/01/2025	0
2	Emergencia	19032-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	8/01/2025	8/01/2025	0	27/11/2024	-42
4	Normal	OSTI-FR10_Control_de_cambio_CAS-20208-Ajuste_Flujo_Ampliacion_Subtipos_Providencia_CRM	20/12/2024	16/01/2025	27	16/01/2025	0
5	Normal	Control_de_cambio_ajuste de integración al ERP de la Aplicación REX	29/01/2025	30/01/2025	1	30/01/2025	0
6	Normal	Control_de_Cambio_Ajustes_Integracion_REX_ERP-CAS-16254	28/08/2024	30/01/2025	155	30/01/2025	0
7	Normal	Control_de_Cambio_Diferencias_Tarifacion-INCIDENTE-4200	13/01/2025	30/01/2025	17	30/01/2025	0
8	Normal	Control_de_cambio_Solicitud_de_Pago_Banco_Compensacion	29/01/2025	30/01/2025	1	30/01/2025	0
9	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-18251 integración	6/02/2025	6/02/2025	0	6/02/2025	0
10	Normal	OSTI-FR10_Control_de_Cambio_Normograma-CAS-20320	22/12/2024	13/02/2025	53	13/02/2025	0
11	Normal	ServiceReq# 21355- Control de Cambios	13/02/2025	13/02/2025	0	13/02/2025	0
12	Normal	Control_de_Cambios_CAS-19769	17/12/2024	20/02/2024	-301	20/02/2024	0
13	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-21888	20/11/2024	21/02/2025	93	21/02/2025	0
14	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-18251 integración	4/03/2025	6/03/2025	2	6/03/2025	0
15	Normal	OSTI-FR10_Control_de_cambio_Paso Producción Inicial IntegraERP v1	7/03/2025	10/03/2025	3	10/03/2025	0
16	Normal	Control_de_Cambios_Ajustes_Reportes_REX_CAS-19325	25/11/2024	13/03/2025	108	13/03/2025	0
17	Normal	Incidente# 4534 - Control de Cambios	7/03/2025	13/03/2025	6	13/03/2025	0
18	Normal	ServiceReq# 21904- Control de Cambios	13/03/2025	13/03/2025	0	13/03/2025	0
19	Normal	CAS 17309 Transferencias COM	3/10/2024	20/03/2025	168	20/03/2025	0
20	Normal	Control_de_Cambios_CAS-21278	3/02/2025	20/03/2025	45	20/03/2025	0
21	Normal	BDDA-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	27/03/2025	31/03/2025	4	1/04/2025	1
22	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_WE_V2	27/03/2025	N/A	#¡VALOR!	1/04/2025	#¡VALOR!
23	estándar	Control de Cambios estándar - Incidente# 21038	27/03/2025	N/A	#¡VALOR!	27/03/2025	#¡VALOR!
24	Normal	OSTI-FR10_CAS-23785 integración Oracle	2/04/2025	3/04/2025	1	3/04/2025	0
25	Normal	Control_de_Cambios_CAS-14824-23741	4/04/2025	15/04/2025	11	15/04/2025	0
26	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-21888	9/04/2025	24/04/2025	15	21/04/2025	-3
27	Emergencia	Ajuste de generación de archivos fallecidos	30/01/2025	N/A	#¡VALOR!	31/01/2025	#¡VALOR!
28	Emergencia	Requerimiento_control_de_cambio_21608	10/02/2025	N/A	#¡VALOR!	13/02/2025	#¡VALOR!
29	Emergencia	Ajustes_Reporte_Archivos_LMA Incidente-4809	9/04/2025	N/A	#¡VALOR!	9/04/2025	#¡VALOR!

Fuente: Elaboración propia de la OCl a partir de la información recibida de DG TIC

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

Para los controles de cambio revisados, al hacer el cálculo del tiempo entre la fecha de solicitud, la fecha de aprobación y la fecha de ejecución del cambio, se identificaron las siguientes situaciones:

### Aprobaciones.

1. De acuerdo con las políticas de operación del procedimiento “Las reuniones de aprobación de nuevos controles de cambio normales y el seguimiento a control de cambios de emergencia, se llevarán a cabo **semanalmente**, conforme programación que definan los integrantes del grupo de análisis de cambios”, se identificaron 12 registros que superan el tiempo de una semana para su aprobación.

**Aclaración DGTIC:** La diferencia en las fechas obedece nuevamente a la interpretación incorrecta de la fecha de solicitud.

**Respuesta OCI:** Se ajustó el formato de la fecha y se hizo el recalcule de los tiempos, sin embargo, se siguen evidenciando periodos amplios entre la solicitud y la aprobación, quedando así:

*Tabla 11. Tiempos de aprobación y ejecución I trimestre 2025 ajustados*

N.º	Tipo de cambio	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Fecha de aprobación	Días Aprob.	F. Ejec	Días ejecución
1	Normal	OSTI-FR10_Control_de_Cambio_Normograma-CAS-20320	22/12/2024	2/01/2025	11	2/01/2025	0
2	Emergencia	19032-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	8/01/2025	8/01/2025	0	27/11/2024	-42
4	Normal	OSTI-FR10_Control_de_cambio_CAS-20208-Ajuste_Flujo_Ampliacion_Subtipos_Providencia_CRM	20/12/2024	16/01/2025	27	16/01/2025	0
5	Normal	Control_de_cambio_ajuste de integración al ERP de la Aplicación REX	29/01/2025	30/01/2025	1	30/01/2025	0
6	Normal	Control_de_Cambio_Ajustres_Integracion_REX_ERP-CAS-16254	28/08/2024	30/01/2025	155	30/01/2025	0
7	Normal	Control_de_Cambio_Diferencias_Tarifacion-INCIDENTE-4200	13/01/2025	30/01/2025	17	30/01/2025	0
8	Normal	Control_de_cambio_Solicitud_de_Pago_Banco_Compensacion	29/01/2025	30/01/2025	1	30/01/2025	0
9	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-18251 integración	6/02/2025	6/02/2025	0	6/02/2025	0
10	Normal	OSTI-FR10_Control_de_Cambio_Normograma-CAS-20320	22/12/2024	13/02/2025	53	13/02/2025	0
11	Normal	ServiceReq# 21355- Control de Cambios	13/02/2025	13/02/2025	0	13/02/2025	0
12	Normal	Control_de_Cambios_CAS-19769	17/12/2024	20/02/2025	65	20/02/2025	0
13	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-21888	20/11/2024	21/02/2025	93	21/02/2025	0
14	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_CAS-18251 integración	4/03/2025	6/03/2025	2	6/03/2025	0
15	Normal	OSTI-FR10_Control_de_cambio_Paso Producción Inicial IntegraERP v1	7/03/2025	10/03/2025	3	10/03/2025	0
16	Normal	Control_de_Cambios_Ajustes_Reportes_REX_CAS-19325	25/11/2024	13/03/2025	108	13/03/2025	0
17	Normal	Incidente# 4534 - Control de Cambios	7/03/2025	13/03/2025	6	13/03/2025	0
18	Normal	ServiceReq# 21904- Control de Cambios	13/03/2025	13/03/2025	0	13/03/2025	0
19	Normal	CAS 17309 Transferencias COM	3/10/2024	20/03/2025	168	20/03/2025	0

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

N o.	Tipo de cambio	Control de Cambio	Fecha de solicitud	Fecha de aprobación	Días Aprob.	F. Ejec	Días ejecución
20	Normal	Control_de_Cambios_CAS-21278	3/02/2025	20/03/2025	45	20/03/2025	0
21	Normal	BDUA-OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2	27/03/2025	31/03/2025	4	1/04/2025	1
22	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_V2_WE_V2	27/03/2025	N/A	#¡VALOR!	1/04/2025	#¡VALOR!
23	estándar	Control de Cambios estándar - Incidente# 21038	27/03/2025	N/A	#¡VALOR!	27/03/2025	#¡VALOR!
24	Normal	OSTI-FR10_ CAS-23785 integración Oracle	2/04/2025	3/04/2025	1	3/04/2025	0
25	Normal	Control_de_Cambios_CAS-14824-23741	4/04/2025	15/04/2025	11	15/04/2025	0
26	Normal	OSTI-FR10_ Requerimiento_control_de_cambio_ CAS-21888	9/04/2025	24/04/2025	15	21/04/2025	-3
27	Emergen- cia	Ajuste de generación de archivos fallecidos	30/01/2025	N/A	#¡VALOR!	31/01/2025	#¡VALOR!
28	Emergen- cia	Requerimiento_control_de_cambio_21608	10/02/2025	N/A	#¡VALOR!	13/02/2025	#¡VALOR!
29	Emergen- cia	Ajustes_Reporte_Archivos_LMA Incidente-4809	9/04/2025	N/A	#¡VALOR!	9/04/2025	#¡VALOR!

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la información recibida de DGTIC

2. Según lo definido en las políticas de operación del procedimiento "Las solicitudes de cambio serán recibidas a más tardar **dos días antes** al día que se defina en que se va a sesionar, como hora límite hasta las 12 del mediodía", se identificaron 5 registros de control de cambios aprobados que se remitieron el mismo día de la sesión o con 1 día de antelación.

**Aclaración DGTIC:** Se aclara que los cambios identificados fueron gestionados con base en necesidades operativas por lo que se dio la excepción para recibirlos y se tiene contemplado revisar el procedimiento con respecto a esta situación para realizar el ajuste correspondiente.

**Respuesta OCI:** Teniendo en cuenta la aclaración de la DGTIC se mantiene.

3. El control de cambios tiene fecha de aprobación anterior a la fecha de solicitud (solicitud 17/12/2024 y aprobación 20/02/2024)

**Aclaración DGTIC:** Para esta situación aplica la misma respuesta relacionada con un error involuntario en el formato de fechas, al registrarlo en el formato de Excel remitido con el listado de los controles de cambio.

4. Para 5 controles de cambio no se reportó la fecha en la que fueron aprobados

**Aclaración DGTIC:** Para esta situación informamos que fue un error involuntario de omisión, en el cual nos faltó diligenciar la fecha en el formato enviado.

#### Ejecución del cambio.

1. para 20 casos la ejecución del cambio se realizó el mismo día de la aprobación

**Aclaración DGTIC:** Nos permitimos aclarar que la ejecución de un control de cambios puede realizarse el mismo día de su aprobación cuando la necesidad técnica así lo requiere, situación que no contraviene el procedimiento vigente.

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

**Respuesta OCI:** Se acepta la aclaración y no se considera como un incumplimiento del procedimiento.

2. Un control de cambios de emergencia fue ejecutado el 27/11/2024 y su solicitud y aprobación fueron el 08/01/2025 (42 días después)

**Aclaración DGTIC:** Los cambios de emergencia no requieren aprobación previa del comité. En este caso, la ejecución se realizó en respuesta a una situación urgente. No obstante, reconocemos que la legalización fue remitida de forma extemporánea por el responsable del cambio.

4. Para 5 controles de cambio no se tiene el dato de los días transcurridos para su ejecución luego de la aprobación.

**Aclaración DGTIC:** Los cinco casos corresponden a cambios de emergencia, los cuales, como se indicó, no requieren aprobación formal por parte del comité. Por tanto, no aplica el cálculo de tiempo entre aprobación y ejecución.

#### Verificación del procedimiento Gestión de control de cambios

Tabla 12. Procedimiento Gestión control de cambios v4

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro	Seguimiento OCI	CUMPLE
1	Elaborar formato de Solicitud de Control de Cambios	Una vez se determine dentro del procedimiento OSTI-PR02 gestión de incidentes o el procedimiento OSTI-PR01 gestión de requerimientos que se debe aplicar un cambio, se debe diligenciar el formato OSTI-FR10. Indicando si el cambio debe ser catalogado como de emergencia o como un cambio normal. <i>Se debe continuar con la actividad número 2.</i>	Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC solicitante del cambio	Formato OSTI-FR10	En los formatos OSTI-FR10 revisados se evidenció la clasificación del cambio, para la vigencia 2025 se catalogan como normal, emergencia y estándar.	SI
2PC	Enviar formato de control de cambios al Gestor de cambios	Una vez diligenciado el formato, se envía mediante correo electrónico al Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios para que valide la consistencia del formato. <b>Descripción del Punto de Control:</b> ¿Es un cambio de emergencia? <b>SI:</b> <i>Se debe continuar con la actividad número 7.</i> <b>NO:</b> Dentro del correo que se remita de ser necesario, se debe indicar si se requiere incluir más personas diferentes al grupo de análisis para que estén presentes en la reunión de aprobación del Control de Cambios según sea agendada <i>Se debe continuar con la actividad número 3.</i>	Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC solicitante del cambio	Formato OSTI-FR10 Correo electrónico	En la mesa de trabajo del 30 de mayo de 2025 se verificó que el Gestor de operaciones que cumple el rol de Gestor de control de cambios recibe las solicitudes a través de correo electrónico con el formato adjunto y valida la completitud y consistencia del formato.	SI
3PC	Validar formato de Control de Cambios	Una vez recibido el formato y con el propósito de citar a la reunión de control de cambios, se valida el correcto diligenciamiento del documento remitido. Descripción del Punto de Control: ¿Cuenta con la información requerida? <b>SI:</b> <i>Se debe continuar con la actividad número 4.</i> <b>NO:</b> <i>Se responde vía correo electrónico al solicitante indicando</i>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios	Formato OSTI-FR-10 Correo electrónico	El gestor de control de cambios verifica el correcto diligenciamiento del formato, si se evidencian errores se solicita la corrección a través de correo electrónico.	SI

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro	Seguimiento OCI	CUMPLE
		que debe realizar ajustes a nivel del formato de control de cambios. FIN DEL PROCEDIMIENTO				
4	Enviar formato de Control de cambios al grupo de análisis de cambios	Una vez se haya validado el formato, se envía vía correo electrónico el formato de Control de Cambios al grupo de análisis de cambios, para que este puede ser revisado previamente a la reunión. <i>Se debe continuar con la actividad número 5.</i>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios	Formato OSTI-FR10Correo electrónico	El Gestor de control de cambios remite por correo electrónico al grupo de análisis de cambio los controles de cambio que se van a revisar	SI
5	Citar a personas adicionales a la reunión del grupo de análisis	En caso de existir controles de cambios para ser revisados se realiza la invitación a la reunión a las personas adicionales (funcionales o técnicas) de acuerdo con criterio técnico del solicitante del cambio. Esto teniendo en cuenta lo solicitado en la actividad número 2. <i>Se debe continuar con la actividad número 6.</i>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios	Citación de reunión vía Correo electrónico	El Gestor de cambios realiza la citación al grupo de análisis de cambios y personas adicionales, si se requiere	SI
6PC	Evaluar pertinencia del control de cambios en la reunión programada	Conforme programación, se evalúan los controles que hayan sido programados con anterioridad. Para lo cual, el solicitante expondrá su control de cambio y el grupo de análisis validará posibles riesgos y la pertinencia en fechas, actividades y responsables definidos en el formato OSTI-FR10. <b>Descripción del Punto de Control:</b> Se aprueba el control de cambio? <b>SI:</b> <i>Se debe continuar con la actividad número 7.</i> <b>NO:</b> FIN DEL PROCEDIMIENTO En cualquiera de las situaciones el Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios remitirá un correo electrónico al solicitante del cambio como a los integrantes del grupo de análisis en donde se describa brevemente la decisión frente a la ejecución del control de cambios	Grupo de análisis de control de cambios	Formato OSTI-FR10Correo electrónico	En la sesión el responsable del cambio lo expone y el grupo de análisis valida riesgos, actividades, fechas y responsables y toma una decisión frente a la solicitud.  El Gestor de control de cambios a través de correo remite la decisión frente a la solicitud.	SI
7	Crear solicitud de cambios en Mesa de Servicios	Con el propósito que los responsables del despliegue sean enterados de la fecha y hora de las actividades por realizar, Una vez aprobado el control de cambio, se envía el formato de solicitud de control de cambios para cada caso aprobado a Mesa de Servicios a través de la herramienta que se tenga definido para tal fin. <i>Se debe continuar con la actividad número 8.</i>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios	Formato OSTI-FR10Solicitud en la herramienta de gestión de mesa de servicio	El gestor del control de cambios para los casos aprobados solicita la creación en mesa de servicios.	SI
8	Asignar caso a responsables del cambio	Una vez sea recibida la solicitud del despliegue asigna el caso a los responsables del cambio mediante la herramienta de gestión de mesa de servicio, con el propósito que los responsables del despliegue sean enterados de la fecha y hora de las actividades por realizar. <i>Se debe continuar con la actividad número 9.</i>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de mesa de servicios	Solicitud en la herramienta de gestión de mesa de servicio	Desde mesa de ayuda se asigna el caso a los responsables del caso.	SI
9PC	Ejecutar el cambio conforme actividades definidas	Con el fin de realizar el despliegue en el ambiente de producción, de acuerdo con la programación dada ejecuta el cambio conforme actividades definidas en el Formato	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol	Formato OSTI-FR10	Se ejecutan cada una de las actividades propuestas en el control de cambios.	SI

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro	Seguimiento OCI	CUMPLE
		OSTI-FR10, se realiza el despliegue de la solución en el ambiente productivo. <b>Descripción del Punto de Control:</b> ¿Cambio exitoso? SI: Se debe continuar con la actividad número 11.NO: Se debe continuar con la actividad número 10.	como ejecutor del cambio			
10	Realizar retroceso conforme formato	Una vez se ha encontrado que el cambio no fue exitoso, se debe realizar el retroceso al estado inicial conforme las actividades definidas en el Formato OSTI-FR10.Se debe continuar con la actividad número 11.	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como ejecutor del cambio	Formato OSTI-FR10	Si el cambio no fue exitoso se ejecutan las actividades de retroceso consideradas en el control de cambios.	SI
11	Informar resultado de la ejecución del cambio	Una vez realizado o no el despliegue del cambio se informa el resultado de la ejecución de este al solicitante y al grupo de análisis de cambios. Se debe continuar con la actividad número 12.	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como ejecutor del cambio	Correo Electrónico	El ejecutor del cambio informa el resultado del control de cambios a través de correo electrónico	SI
12	Realizar cierre del caso en Mesa de Servicios	Una vez haya informado el resultado del despliegue, realiza el cierre del caso que dio origen a la solicitud de control de cambios. Esta actividad se debe realizar dentro de la herramienta de gestión de Mesa de Servicios. <b>Descripción del Punto de Control:</b> ¿Es un cambio de emergencia? SI: Se debe continuar con la actividad número 13.NO: Se debe continuar con la actividad número 14.	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como ejecutor del cambio	Solicitud en la herramienta de gestión de mesa de servicio	Se cierra el caso en mesa de ayuda	SI
13	Legalizar cambio de emergencia	Una vez se haya ejecutado el cambio de emergencia y teniendo en cuenta que pueden quedar pendientes aprobaciones por parte del equipo funcional, se deben legalizar las autorizaciones a que haya lugar y remitirlas vía correo electrónico al Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios Se debe continuar con la actividad número 15.	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de Control de Cambios	Correo electrónico	Los cambios de emergencia se remiten al Gestor de control de cambios por correo electrónico para que se realice seguimiento en la sesión.	SI
14	Registrar control de cambio en repositorio	Una vez se haya surtido todo el proceso de ejecución del control de cambios se archiva dentro del repositorio definido por la DGTIC toda la información correspondiente al control de cambios, tal como son:1. correos de aprobación por parte del equipo funcional,2. formato OSTI-FR10 Requerimiento control de cambio3. Correo del resultado de la ejecución del cambio. FIN DE PROCEDIMIENTO	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple	Formato OSTI-FR10Correo electrónico	Se almacena en el repositorio la información correspondiente al control de cambios	SI

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de la prueba de recorrido y verificación documental

Una vez evaluadas las actividades y puntos de control establecidos en el procedimiento Gestión de control de cambios se concluye que se están realizando conforme al procedimiento, sin embargo, desde la OCI se emiten las siguientes recomendaciones:

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

1. En las políticas de operación generales, se establece que en caso de que algún integrante del grupo de análisis de cambios no pueda asistir, se deberá delegar a otro gestor de operaciones en su reemplazo. Es necesario definir un plazo específico para esta delegación, ya que se han evidenciado correos de delegación enviados justo antes de iniciar la sesión.
2. En el PC 6. Evaluar pertinencia del control de cambios en la reunión programada, se sugiere formalizar un acta por cada sesión.
3. En la actividad 13. Legalizar cambio de emergencia, se debe establecer un tiempo máximo para reportar y hacer seguimiento a los controles de cambio de emergencia.

## 2. CONCLUSIONES

1. Del seguimiento realizado por la OCI se identificó que para la vigencia 2024 se aprobaron 105 controles de cambio y para el I trimestre de 2025 se aprobaron 28.
2. Las actividades del procedimiento se ejecutan como están establecidas y se generan las evidencias descritas para cada actividad.
3. En la vigencia 2024, se identificaron cinco (5) controles de cambio catalogados como extraordinarios, sin embargo, esa categoría no existe en el procedimiento v4.
4. En mayo de 2025 se realizó la actualización del procedimiento gestión control de cambios, donde se incluyó la categoría de cambio estándar y se incluyen las excepciones aplicadas a la gestión de control de cambios.
5. La política de operación "**Las solicitudes de cambio serán recibidas a más tardar dos días antes al día que se defina en que se va a sesionar, como hora límite hasta las 12 del mediodía.** Todo lo que sea radicado fuera de estos plazos, entrará en análisis y evaluación hasta el siguiente corte", se **cumple parcialmente**, ya que tanto para los casos de 2024 como 2025 se identificaron controles de cambio remitidos con un día de antelación o el mismo día de la sesión, lo que afecta la política de operación específica "Para efectos de preparación de la sesión del grupo de análisis de control de cambios, el Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios remitirá el (los) formato(s) de control de cambios a evaluar, mínimo **con 12 horas antes de la fecha y hora de la reunión.**"
6. Se identificaron delegaciones de asistencia a la sesión del grupo de análisis de cambios el mismo día o minutos antes de iniciar la sesión.
7. El grupo de análisis de cambios no está formalmente constituido y con responsabilidades definidas. Si bien existen mecanismos para aprobar cambios, éstos no están estructurados bajo las directrices de ITIL.
8. No se tiene establecido un tiempo máximo para legalizar en sesión del grupo de análisis de cambios, los cambios de emergencia realizados.
9. En la información remitida a la OCI se evidenció inconsistencias entre las fechas de sesión, solicitud y ejecución de los cambios.

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

### 3. RECOMENDACIONES

1. Tener en cuenta las recomendaciones de la OCI en la nueva actualización del procedimiento Gestión de control de cambios para garantizar que se realicen de manera controlada y eficiente.
2. Revisar la consistencia de la información antes de remitirla a la OCI

### 4. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA

<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Proceso</b>	<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES</b> (Auditor Líder, Auditado, Auditor, Observador, Jefe OCI)
<b>Ana Josefa Carreño Pérez</b>	 CARREÑO PEREZ ANA JOSEFA		

**Fecha de revisión:** 11/07/2025

**Fecha de Aprobación:** 11/07/2025

**Cordialmente,**


  
**FLOREZ PARDO**  
 FLOREZ PARDO DEISY  
 CAROLINA  
 Fecha: 2025.07.14 09:04:24  
 -05'00'

**DEISY CAROLINA FLOREZ PARDO**  
 Jefe de control Interno

**Elaboró:** Ana Josefa Carreño Pérez

**ANEXOS**

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR12</b>
			<b>Versión:</b>	<b>3</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/05/2022</b>

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
01	20 de abril de 2018	Versión Inicial	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
02	25 de noviembre de 2019	Estandarización Tipo, Tamaño Letra. Márgenes. Incorporación de responsables Se ajusto el nombre del formato	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
03	20/05/2022	Se suprimen firmas mecánicas y se incluye firma digital	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI