



**INFORME DE SEGUIMIENTO MAPA
DE RIESGOS**



**I SEMESTRE
2020**

CONTROL INTERNO



***JULIO
2020***



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A RIESGOS.....	4
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
METODOLOGÍA.....	4
TIPOS DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE LA AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MEDELLÍN-SAPIENCIA	5
TIPOS DE RIESGOS	5
TOTAL RIESGOS POR PROCESO	5
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS	6
RIESGOS MATERIALIZADOS	7
1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	7
2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	9
3. GESTIÓN DOCUMENTAL	12
4. ACCESO Y PERMANENCIA A LA EDUCACIÓN SUPERIOR	13
CONCLUSIONES.....	16
RECOMENDACIONES.....	16



Alcaldía de Medellín

INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA, comprometida con la gestión basada en procesos, en la gestión de los riesgos ha establecido un Manual el con código M-ES-DE-001, herramienta que ha permitido a cada área de Sapiencia identificar los procesos sujetos a riesgos, cuantificar la probabilidad de algún evento y medir el daño potencial asociado a su ocurrencia, y por tanto se ha facilitado el desarrollo de estrategias para prevenir la materialización de los mismos y del incumplimiento de objetivos. En él se define la metodología para administrar los riesgos y se establecen las acciones a realizar en el marco del seguimiento. En este sentido, cada líder de proceso realizó una revisión de la matriz que le correspondía, dando cuenta de los riesgos materializados y las acciones que se tomaron para subsanar la materialización de los mismos y su impacto.

A continuación, se relacionan los tipos de riesgos que se evalúan al interior de la entidad; el número de riesgos por cada proceso y el tipo. Con esta información se realiza el seguimiento identificando que, de un total de 73 riesgos se materializaron 5 para el primer semestre del 2020, lo que representa el 6,8% del total. Igualmente se puede evidenciar que los riesgos materializados son de tipo: cumplimiento (2), corrupción (2) y estratégico (1)

Para finalizar, se generarán unas conclusiones con el fin de comprender el comportamiento de los riesgos y se realizan unas recomendaciones para unas posibles acciones de mejora, con el fin de contribuir a controlar las posibilidades de materialización de los riesgos y sus posibles impactos.

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín

ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A RIESGOS

OBJETIVO

Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de la entidad correspondiente al primer semestre del año 2020, con el fin de verificar la efectividad de los controles establecidos según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el manual de Gestión del Riesgo de SAPIENCIA.

ALCANCE

La información presentada en el siguiente informe corresponde al análisis, evaluación y seguimiento al mapa de riesgos de la entidad, en la cual se relacionan los tipos de riesgos por proceso y la materialización e impacto de los mismos.

METODOLOGÍA

En el desarrollo del presente informe, se revisó la matriz de riesgo de la entidad, constatando la información suministrada por el área de Direccionamiento Estratégico y Calidad, así como la verificación y revisión colectiva de la misma. Posteriormente, se procedió a realizar el análisis de la información obtenida, el registro de los resultados y la comunicación del informe.

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín

TIPOS DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE LA AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MEDELLÍN-SAPIENCIA

TIPOS DE RIESGOS

Para determinar, rastrear e implementar las actividades o procesos que contribuyan a su control, se han establecido los siguientes riesgos, los cuales fueron analizados y evaluados de acuerdo a los procesos establecidos dentro de la Agencia.



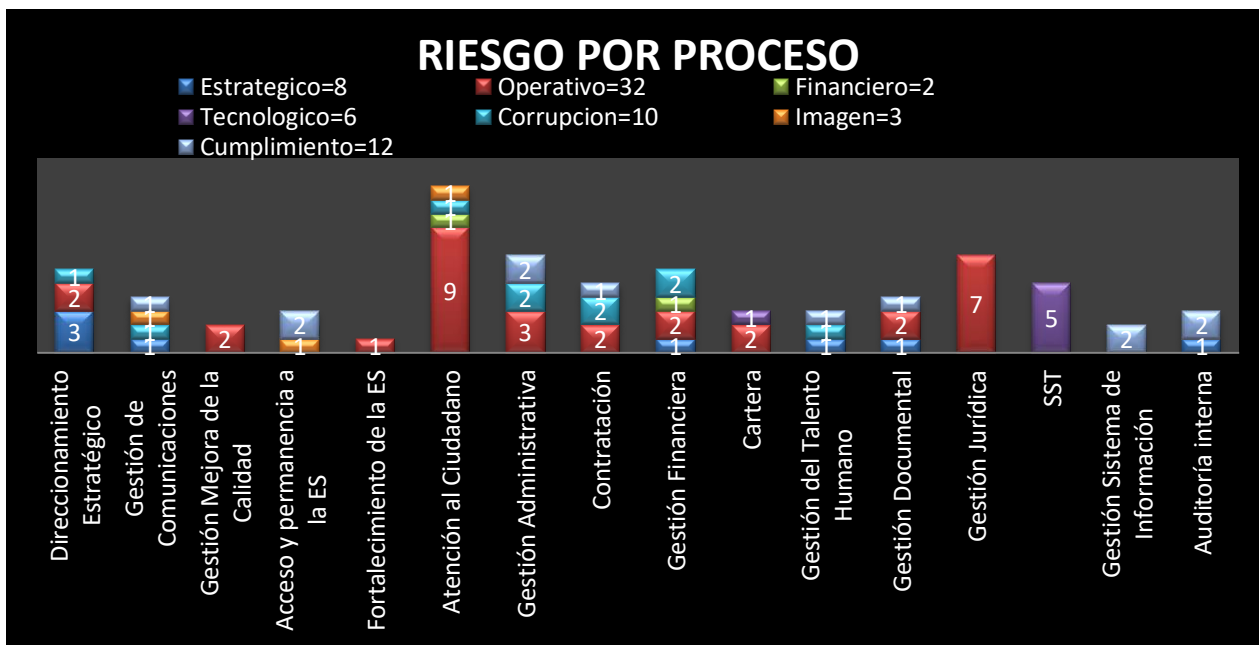
Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, se incorpora en el seguimiento el análisis de posibles hechos de corrupción.

TOTAL, RIESGOS POR PROCESO

A continuación, se relacionan los tipos de riesgos que le aplican a cada uno de los procesos:

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS

Se realizó el seguimiento a los riesgos del primer semestre del año 2020, con el fin de validar el estado y las acciones implementadas para ejecutar los controles sobre los mismos. A continuación, se relacionan los riesgos materializados:

RIESGOS MATERIALIZADOS I SEMESTRE 2020				
Procesos	Cumplimiento	Operativo/Corrupción	Estratégico	Total
Atención a la Ciudadanía	1			1
Gestión Administrativa	1	1		2
Gestión Documental			1	1
Acceso y Permanencia a la Educación Superior		1		1
Total	2	2	1	5
	40%	40%	20%	100%

Nota: los procesos que no se encuentran en la tabla no presentaron materialización de ningún riesgo.



Durante el periodo evaluado se materializaron tres riesgos en la agencia, relacionados con diferentes procesos:

RIESGOS MATERIALIZADOS

1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Riesgo de cumplimiento:

- Incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSDF radicadas en la Agencia.

En el semestre este riesgo se materializó con algunas solicitudes ingresadas por el correo electrónico y el sistema Mercurio, en este momento se está determinando desde cada área responsable, las causas de las respuestas por fuera de los tiempos.

Durante los meses de enero y febrero no se contaba con la mayoría de los contratistas, tanto en el proceso de Atención al Ciudadano, como en las demás dependencias para dar respuesta a las solicitudes ingresadas. Además, es importante aclarar que para dar respuesta a las solicitudes se debe considerar la curva de aprendizaje de los contratistas nuevos.

Se resalta además que debido a la contingencia por COVID, se presentó un aumento de PQRSDF recibidas por canales virtuales.

ACCIONES REALIZADAS:

- Se intensificaron las alertas tempranas de las plataformas con el fin de incentivar las respuestas oportunas a las PQRSDF.
- Desde el correo masivo se socializó la Circular No. 2 de 2020 en la cual se indica el trámite para las PQRSDF y términos de respuesta. Posteriormente desde la



Alcaldía de Medellín

Subdirección Administrativa y Financiera, se envía correo a las diferentes dependencias para que dicha circular fuera socializada con cada equipo, con el fin de evitar la respuesta inoportuna a las solicitudes ingresadas a la Agencia.

- En el equipo de atención al ciudadano, se realizó capacitación acerca de la Circular No. 2 de 2020.
- Se llevó a cabo reuniones con áreas de mayor demanda de solicitudes con el fin de impulsar acciones que permitan efectuar respuestas oportunas a los ciudadanos.
- Identificar los vencimientos de las solicitudes y revisarlos con cada responsable para validar las circunstancias reales de la inoportunidad en las respuestas y la debida validación frente a la atención.
- El 4 de junio el proceso efectuó seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la Oficina de Control Interno e integrado con las acciones de autoevaluación al proceso, verificando que las mismas se vienen atendiendo según lo programado y dentro de las cuales se incluyen actividades para prevenir las respuestas inoportunas a los ciudadanos.
- En articulación con TI, Gestión documental y la Oficina asesora Jurídica se buscan alternativas para tener un mayor control y seguimiento a las PQRSDf, generadas en los diferentes canales.
- Desde la Subdirección Administrativa se está determinando con cada área responsable las causas de la no respuesta o respuesta tardía de la PQRSDf.

OBSERVACIONES DEL LÍDER

- Durante los meses de enero y febrero no se contaba con la mayoría de contratistas, tanto en el proceso de Atención al Ciudadano, como en las demás dependencias para dar respuesta a las solicitudes ingresadas. Además, es importante aclarar que para dar respuesta a las solicitudes se debe considerar la curva de aprendizaje de los contratistas nuevos ingresados a la Agencia.

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



- Debido a la contingencia por COVID, se presentó un aumento de PQRSDF recibidas por canales virtuales.
- A pesar de que el riesgo se materializó, desde la Subdirección Administrativa se está determinando con cada área responsable las causas de la no respuesta o respuesta tardía de la PQRSDF.

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO

- Observa esta oficina, que las demoras en las respuestas a las PQRSDF se dieron principalmente durante el periodo de inicio de año, cuando el personal encargado de dar respuesta a las mismas era escaso. Aunado a lo anterior, las PQRSDF vinieron aumentando durante la época de pandemia.
- Se realizaron capacitaciones dentro del área de atención al ciudadano de la circular 02 de 2020. Así mismo, se socializó la mencionada circular con las demás áreas.
- Se evidenció que a pesar de las acciones que se han tomado, el riesgo se sigue materializando, en una baja proporción, lo cual indica que aún no se ha depurado totalmente el riesgo.

2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Riesgo de cumplimiento:

- Incumplimiento de la normativa contractual.

El riesgo se materializó en la publicación extemporánea de dos minutas de suspensión contractual debido a demora con la gestión de las firmas de los documentos.

ACCIONES REALIZADAS:

- Publicación de minutas posteriormente subsanando la publicidad.



- Implementación de controles administrativos en la logística y gestión de las firmas y documentos del proceso.

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO

- Se observa que debido a la coyuntura del COVID19, se presentaron algunos contratiempos en la publicación de información virtual, ya que esta eventualidad obliga a cada área a reorganizar sus actividades. La no publicación en el Secop oportunamente es preocupante, por las consecuencias disciplinarias que esto acarrea, esta situación se había subsanado al interior de la Entidad.
- Se solicitó la evidencia de la publicación en el SECOP el día martes 28 de julio, se reiteró la solicitud el día viernes, pero no obtuvimos respuesta. Por tanto, no se logró corroborar la publicación de las minutas de suspensión contractual, puesto que no obtuvimos el link y en la descripción del riesgo no se encuentra asociado el número de contrato para verificarlo directamente en el aplicativo SECOP.

Riesgo Operativo/Corrupción:

- Pérdida, daño y/o hurto de bienes muebles.

Durante las revisiones del inventario se identificó que en la bodega donde se almacenaban algunos equipos tecnológicos hacía falta un equipo video beam.

ACCIONES REALIZADAS

- La reubicación de los bienes en una bodega que se encuentra bajo llave, esta bodega es exclusiva para el equipo de TI.
- Adicionalmente, se realizó el reporte con vigilancia, luego se llevó a cabo la investigación y se estableció la denuncia para poder hacer la reclamación a la póliza, la cual se encuentra en gestión por parte de la aseguradora.



Alcaldía de Medellín

- Por otra parte, se solicitó al municipio de Medellín, el cerramiento de la zona del parqueadero minimizando el acceso de terceros.
- Así mismo, se realizó una actualización del inventario físico de bienes muebles y periódicamente se realizan verificaciones del inventario.

OBSERVACIONES DEL LÍDER

Para asegurar la continuidad del servicio de la Agencia y acompañar la prevención del deterioro de las condiciones de salud durante la contingencia por COVID, se tomó la decisión de realizar préstamos controlados de algunos bienes.

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO

- Se observa que el riesgo se materializó debido a la falta de regulación en el control de los préstamos y acceso a los equipos tecnológicos de la entidad.
- Según evidencias entregadas por el área, se observa que la materialización del riesgo no fue solo por hurto de un video beam, sino también de un computador portátil marca HP y una cámara digital marca Canon.
- Se observa que la subdirección administrativa, financiera y de apoyo a la Gestión, realizó frente al programa de bienes Muebles y seguros de la Alcaldía de Medellín, la reclamación de la póliza por los hurtos cometidos en la Agencia, quienes dieron respuesta positiva a la misma y en evidencias de correos del 28 de julio de la presente anualidad, se demuestra que los equipos ya están listos para su entrega.
- Mediante las acciones realizadas, respecto al riesgo materializado; se puede identificar que se han tomado medidas, que sirven como herramientas útiles para evitar similares sucesos futuros.

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



3. GESTIÓN DOCUMENTAL

Riesgo Estratégico:

- Pérdida parcial o total de la información.

El riesgo se materializó durante la revisión de los documentos electrónicos en la herramienta Mercurio, cuando un contratista realizó la solicitud de paz y salvo. Se encontró que no había evacuado las comunicaciones en la herramienta y varias de ellas no tenían imágenes adjuntas.

ACCIONES REALIZADAS

- Se inició la revisión de las comunicaciones con los demás usuarios del aplicativo para asegurar que todas se encuentren evacuadas.
- Se iniciará la búsqueda de los documentos físicos para asociarlos a las comunicaciones y poder disminuir el impacto de la situación.
- Hasta la fecha no es posible determinar si hay una pérdida parcial o total de la información.

OBSERVACIONES DEL LÍDER

Hasta la fecha no es posible determinar si hay una pérdida parcial o total de la información.

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO

- Se observa que hay falta de seguimiento en la evacuación de la documentación en el aplicativo Mercurio, durante los tiempos establecidos para ello.



- Debido al bajo control en el seguimiento a la evacuación de documentos, se identifican riesgos latentes ante la pérdida de información, los cuales pueden traer consigo diferentes tipos de sanciones.
- Se identifica que el área encargada ya ha tomado las acciones pertinentes con el fin de mitigar el riesgo e identificar las pérdidas asociadas a dicha eventualidad.
- Según la evidencia enviada por el área de gestión documental, se logra comprobar que han estado trabajando en el caso para encontrarle solución y de ello se desprende, según la líder de Gestión documental en lo siguiente: “acudir al documento fuente para recuperarlo y tenerlo disponible en la plataforma, para ello, se realizó una revisión de las bandejas de: Destinatarios, WorkFlow y Radicación de cada uno de los usuarios de mercurio (181 usuarios). Los resultados obtenidos, llevaran a un segundo paso que es enviar una solicitud a los usuarios para que adjunten las imágenes a las comunicaciones y finalicen el trámite, en un tiempo determinado. De todo este proceso quedará trazabilidad en el plan de mejoramiento”.

4. ACCESO Y PERMANENCIA A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Riesgo Operativo:

- Incumplimiento en los cronogramas de las convocatorias del operador.

Para hacer la distribución de los recursos para los beneficiarios y las universidades de las diferentes convocatorias que lidera la entidad, era necesario iniciar la contratación de la fiducia de los fondos. Debido a la contingencia por el COVID las transferencias municipales fueron priorizadas para la atención de dicha emergencia sanitaria y no se cumplieron los cronogramas para realizar la licitación.



ACCIONES REALIZADAS

- Mediante comunicado a la opinión pública (anexo) con fecha 30 de junio de 2020, y amparado en la decisión tomada en el comité de contratación del día 26 de junio, se comunicó la decisión final de la entidad para cancelar el proceso LP 001 de 2020.
- El Comité de Contratación decidió realizar contrato interadministrativo con el IDEA dado que en otras vigencias anteriores se había hecho un proceso similar con dicha entidad.
- Se inició proceso de licitación pública para el manejo de los recursos de las convocatorias 2020-2 y 2021-1, teniendo en cuenta los cronogramas establecidos para la convocatoria, adicionalmente se solicitó propuesta al IDEA como alternativa a la licitación. el Proceso de licitación que estuvo suspendido entre los meses de mayo y junio de 2020, posteriormente fue terminado por motivos de fuerza mayor (Covid - 19). Ante las adversidades presentadas se realizaron varias advertencias a la Dirección de General teniendo en cuenta que la convocatoria seguía en marcha y por dicho motivo se realiza acercamientos con el IDEA para la celebración de un contrato interadministrativo.

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO

- La Oficina de Control Interno, observa que este riesgo alude a un caso de fuerza mayor; ya que la contingencia generada por el COVID19, ha impedido el correcto desarrollo de varias actividades al interior de la Agencia.
- Las acciones realizadas en cuanto a la cancelación del proceso LP 001 de 2020 y acercamientos con el IDEA para la celebración de un contrato interadministrativo, han sido medidas apropiadas para la mitigación del riesgo inminente que se viene presentando.
- El contrato con el interadministrativo con el IDEA favorecerá a los estudiantes que deseen continuar con su educación superior, el monto del acuerdo será por valor de \$145.000.000, y esta alianza entregará créditos condonables y becas educativas a jóvenes de estratos 1,2 y 3 de la ciudad de Medellín. Sin embargo, mediante respuesta



Alcaldía de Medellín

envida por el área de las IES, en cuanto al estado del contrato; se indica que a la fecha se tiene convenio suscrito con el IDEA para Becas tecnologías, pero se encuentran en proceso de negociación para determinar quién y cómo se realizará la administración de los recursos de estas convocatorias.

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín

CONCLUSIONES

- La Oficina de Control Interno, realizó el informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos, identificando en los procesos, la materialidad, no materialidad, probabilidad e impacto del riesgo, y la implementación de acciones que ayuden a mitigar la ocurrencia e impacto de estos.
- Durante el primer semestre del año 2020 se materializaron 5 riesgos de 73, los cuales representan el 6,8% del total, mientras que en el segundo semestre del año 2019 se materializaron 3 riesgos de 84 con un porcentaje de 3,5%, lo cual indica que los controles diseñados no han sido tan efectivos, puesto que, aunque disminuyeron los riesgos incrementó la materialización de los mismos.
- Durante este periodo, se socializó con las diferentes áreas y líderes, la circular 02 del año 2020, así como a los servidores y contratistas del área de atención al ciudadano, observándose una mejoría dentro del proceso de respuesta
- Se observa que se vienen materializando las acciones de mejoramiento en cuanto a los tiempos de respuesta de las PQRSDf, propuestas por esta oficina.
- Se advierte que, durante los dos (2) últimos semestres, se viene materializando el riesgo de pérdidas de bienes en la Agencia, en este caso, elementos TIC's. A pesar de que se viene tomando las medidas correctivas con el fin de que estos hechos no continúen presentándose.
- Se observa que hay mejora en las respuestas a las PQRSDf, pero a pesar de las acciones que se han tomado, el riesgo se sigue materializando en una baja proporción, lo cual indica que aún no se ha saneado totalmente esta incidencia. Sin embargo, se tiene como atenuante de la materialización del riesgo, la coyuntura a nivel mundial de la pandemia del covid-19. Adicionalmente, iniciando este nuevo cuatrienio no se contaba con el número de contratistas necesarios para dar respuesta a las PQRSDf en los términos que dispone la Ley.

RECOMENDACIONES

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín

- Se reitera la recomendación de dar aplicabilidad al párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el sentido de que, si no fuere posible resolver la petición en los términos señalados en la ley, antes del vencimiento de los mismos, se deberá expresar al peticionario los motivos de la demora y señalar a la vez el nuevo plazo en el que se resolverá o dará respuesta.
- Se recomiendan mayor control de seguridad, con el fin de salvaguardar los bienes muebles de la Agencia, toda vez que, durante el segundo semestre de 2019, se presentaron pérdidas y/o extravío de elementos TIC's; esto con el fin de evitar que se siga materializando este riesgo.
- Se recomienda en el proceso de Gestión Administrativa-contratación, ser más específicos en el riesgo materializado, puesto que es difícil identificar las evidencias, si no existe por lo menos un número de contrato o radicado asociado al riesgo.

FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ

Jefe Oficina Control Interno

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín