

# INFORME DE SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS

II SEMESTRE 2019



**Alcaldía de Medellín**  
**SAPIENCIA**  
Agencia de Educación Superior de Medellín

**FEBRERO 2020**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



## 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 .....	6
1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	6
2. GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	8
3. GESTIÓN DE COMUNICACIONES .....	10
CONCLUSIONES .....	11
RECOMENDACIONES .....	11



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en desarrollo de sus funciones y en especial en el ejercicio de su rol de Evaluación de la Gestión del Riesgo, establecido en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, analizará el Mapa de Riesgos de la Agencia de Educación Superior, SAPIENCIA con la finalidad de identificar y evaluar cambios que podrían tener un impacto significativo en el Sistema de Control Interno — SCI y brindar la correspondiente asesoría frente a la identificación y administración de los riesgos.

El Mapa de Riesgos de la Agencia de Educación Superior, SAPIENCIA, se constituye como una herramienta diseñada para orientar las acciones necesarias que permitan mitigar los riesgos y evitar situaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales. SAPIENCIA, comprometida con la gestión basada en procesos, en el pensamiento y la gestión de los riesgos ha establecido un Manual para la Gestión de Riesgos con código M-ES-DE-001, en el cual se define la metodología para administrar los riesgos, 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 84 riesgos se materializaron 3 para el segundo semestre del 2019, lo que representa el 3,5% del total. Igualmente se puede evidenciar que los riesgos materializados son de tipo: cumplimiento (1), tecnológico (1) e imagen (1)

Finalmente, en el documento se generan unas conclusiones, con las cuales se puede comprender el comportamiento de los riesgos, realizar análisis de las situaciones y determinar posibles acciones para contribuir a controlar las posibilidades de ocurrencia y los posibles impactos.



## ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A RIESGOS

### OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al Mapa de Riesgos de la entidad correspondiente al II semestre de 2019, 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 la Agencia de Educación Superior, SAPIENCIA.

### ALCANCE

La información presentada en el siguiente informe corresponde al análisis, evaluación y seguimiento al mapa de riesgos de la entidad, correspondiente al segundo semestre del año 2019, en donde se relacionan los tipos de riesgos por proceso y la materialización e impacto de los mismos.

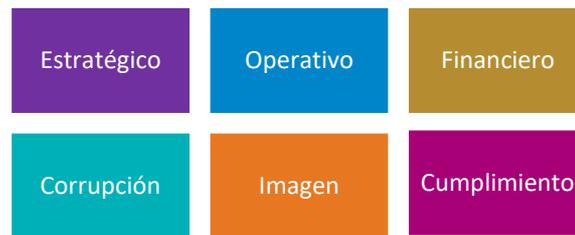
### METODOLOGÍA

En el desarrollo del presente informe de Auditoría, se aplicaron las normas de Auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas de auditoría tales como observación, verificación, entrevista y muestreo selectivo, luego se procedió a realizar el análisis de la información obtenida, el registro de los resultados y la comunicación del informe.

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

### TIPOS DE RIESGOS

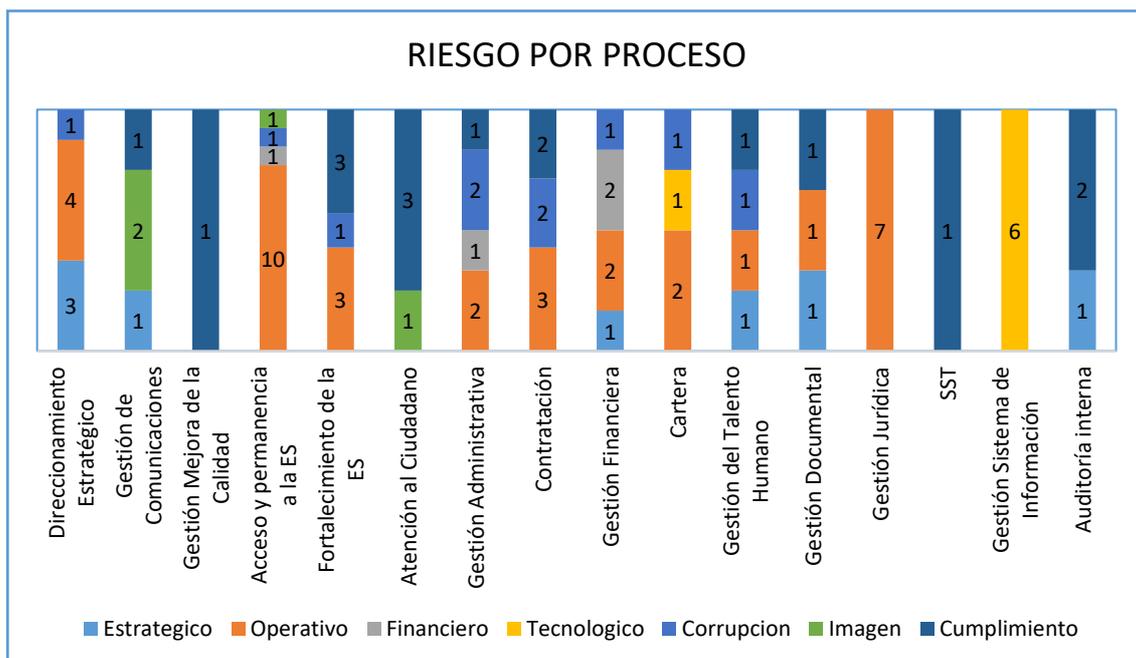
Con el fin de identificar, hacer seguimiento e implementar las acciones que correspondan para su control, se han definido los siguientes riesgos, los cuales fueron analizados y valorados de acuerdo a los procesos definidos.



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:



## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS

Se realizó seguimiento a los riesgos del II semestre de 2019, 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 II SEMESTRE 2019				
Procesos	Cumplimiento	Tecnológico	Imagen	Total
Atención a la Ciudadanía	1			1
Gestión Sistema de Información		1		1
Gestión de Comunicaciones			1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100%</b>

*Nota: los procesos que no se encuentran en la tabla no presentaron materialización de riesgos*

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

### RIESGOS MATERIALIZADOS

#### 1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El riesgo materializado en atención al Ciudadano fue el siguiente:

**Riesgo de cumplimiento:** Incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSF radicadas en la Agencia de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.

Realizada la Auditoria al responsable del proceso este manifiesta: “...El incumplimiento corresponde a la respuesta por fuera de plazo de las PQRSF debido a que se presentaron situaciones o solicitudes de información atípicas, no se contaba con el procedimiento específico para dicha situación. Se mantuvo contacto con las personas que presentaron las acciones, informando y tratando de solucionar la situación. Internamente, se enfatizó en el seguimiento, se hizo reunión con áreas involucradas y a través del correo electrónico, se envió información sobre la importancia del cumplimiento de los tiempos establecidos...”

#### ACCIONES REALIZADAS:

En el desarrollo de la Auditoria encontramos que en los meses de julio y agosto se materializó el riesgo con los siguientes radicados de Mercurio, a los que **no** se les dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015:

1. 201902004982
2. 201902004302



3. 201902004227
4. 201902005438
5. 201902005524

- En cuanto a las respuestas pendientes del área de Fondos, se ha tenido previo contacto con cada beneficiario con el fin de que adjunten documentos y así proyectar la respuesta, por lo tanto, no se genera ningún daño jurídico.
- En el área de las IES se vence una (1) respuesta que se encontraba proyectada y estaba pendiente de firmas.

A partir el mes de septiembre en adelante y con corte al 30 de noviembre el riesgo se materializó con los siguientes radicados:

- **201902005682:** se solicitó concepto al área de Jurídica (Sapiencia) para generar la respuesta al beneficiario debido a que el beneficiario acaba de legalizar y está solicitando inmediatamente una suspensión.  
Se evalúa con Jurídica si el crédito debe ser cancelado o suspendido. Se ha tenido contacto con la beneficiaria vía telefónica y correo electrónico. Vencido en términos de ley.
- **201902005700:** se ha tenido contacto telefónico desde el área de Fondos con el Beneficiario y su madre para ofrecerle la modalidad de sostenimiento, finalmente va a renunciar a todos los beneficios. Vencido en términos de ley.
- **201902005654:** se aprueba la solicitud, y se contacta al beneficiario telefónicamente antes de que se venciera la respuesta escrita. Vencido en términos de ley.
- **201902005707:** la respuesta se vence porque el beneficiario se legalizo con la comuna 12, pero para la JAL él chico es de la comuna 13. Se ha tenido constante contacto con el beneficiario de manera presencial y telefónica ya que se requiere información de otras entidades para dar respuesta. Vencido en términos de ley.
- **201902005705 - 201902005675:** Vencidos en términos de ley - No se había dado respuesta porque se debía esperar el reporte oficial de matriculados en este semestre.

## OBSERVACIONES DEL LÍDER

La persona encargada de las PQRSF al interior de la Agencia al realizarle la Auditoria manifiesta lo siguiente:



- Se realizaron informes mensuales de seguimiento de los diferentes canales de atención y de las plataformas de recepción de PQRSF, generando alertas de solicitudes pendientes y vencidas a las áreas responsables.
- Se envió correo electrónico a los responsables de cada área recordando la importancia de las respuestas oportunas a los ciudadanos para prevenir daño jurídico a la Entidad.
- Se realizó reunión con el área de Fondos para revisar las solicitudes pendientes y vencidas.

## **OBSERVACIONES CONTROL INTERNO**

La Oficina de Control Interno como resultado de la Auditoria encuentra que las demoras en las respuestas se dieron principalmente por el volumen de PQRSF recibidos durante el periodo, situación que se debe tener en cuenta para que no se vuelva a materializar el riesgo, además la falta de información sobre los datos personales, dirección del beneficiario, correo electrónico y teléfono del peticionario, dificulta dar respuesta oportuna en algunas de las PQRSF, escenario que de no tomar medidas suficientes se repetirán frecuentemente al interior de la Agencia.

## **2. GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN**

El riesgo materializado en Gestión sistemas de Información fue el siguiente:

**Riesgo Tecnológico:** Pérdida de información.

Se presentó pérdida de información por infección de un virus de encriptación de información, el cual se ejecutó por abrir un archivo adjunto de un correo electrónico malicioso en el servidor de archivos, teniendo como resultado la encriptación de todos los archivos ofimáticos guardados en las carpetas compartidas y backup de la información. Se acudió a las autoridades competentes para registrar el daño de la información, además, se contrató un profesional con conocimiento en técnicas forenses informáticas y seguridad informática para arreglar la información. Finalmente, se realizó el proceso de backup de la información, con copia en el servidor en la nube.

### **ACCIONES REALIZADAS:**

Los dueños del proceso de sistemas de información realizaron las siguientes actividades para recuperar la información infectada.

- Responder inmediatamente en el menor tiempo posible a las solicitudes de soporte que se presenten para evitar colapso o daños en los equipos o procesos.

- Acudir a las autoridades competentes para registrar el daño de la información.
- Contratar un profesional con conocimiento en técnicas forenses informáticas y seguridad informática para arreglar la información.
- Realizar el proceso de backup de la información, con copia en el servidor en la nube.

En el desarrollo de la Auditoría a los Sistemas de Información arrojó que, para este tipo de virus, no existe una forma 100% efectiva de prevención, la mitigación se basa en la cultura a los usuarios sobre el manejo del correo electrónico y el sistema de respaldo, por lo tanto, es de suma importancia que desde sistemas, se sensibilice a todos los funcionarios del riesgo latente de no realizar los protocolos necesario antes de bajar cualquier archivo al PC.

## **OBSERVACIONES CONTROL INTERNO**

Para la oficina de Control, es muy importante que la agencia se blinde en todos los aspectos, pero sobre todo en los ataques que puedan sufrir los sistemas de información de la entidad, debido a la facilidad de vulneración de estos elementos informáticos.

De acuerdo a lo anterior, los integrantes de la Oficina de Control Interno se reunieron con el Líder de sistemas y dos profesionales del área de Gestión de Sistemas de Información, para hablar sobre las medidas adoptadas para la mitigación del riesgo y reducir la probabilidad de ocurrencia.

El virus que afectó el sistema se denomina Ransomware el cual se utiliza para realizar delitos informáticos como el robo, secuestro o eliminación de información, en el caso concreto de la Agencia la información fue encriptada por lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Se denunció el delito informático en la SIJIN.
- Se puso en conocimiento la materialización de riesgo a la Alcaldía de Medellín.
- Se contrató a la empresa DATA, la cual proporcionó un ingeniero especializado quien logró recuperar entre el 83% y el 87% de la información, esto debido a que cuando ocurren este tipo de delitos no es posible recuperar el 100% de la información.

Las acciones tomadas para mitigar el riesgo por parte del área de sistemas son las siguientes:

- Establecer una política de Backup
- Darle Tips a los usuarios sobre el manejo de correos maliciosos.
- La información generada por la agencia se subirá a la nube diariamente de manera incremental y totalmente de manera semanal.
- Se realizarán jornadas de sensibilización y capacitación sobre seguridad informática y uso adecuado de las redes, la primera jornada se realizará en marzo y será mensual.

- Se trabajará en la cultura del usuario.
- Se controlará el acceso a redes sociales y al internet en general.

### **3. GESTIÓN DE COMUNICACIONES**

El riesgo materializado en Gestión de Comunicaciones fue el siguiente:

**Riesgo de Imagen:** Presentar datos, información, noticias equivocadas, incompletas e inoportunas en los diferentes medios de comunicación y/o estrategias comunicacionales.

En el mes de noviembre se materializó el riesgo con el envío equivocado de información sobre la renovación de Fondos Pregrados a la base de datos de beneficiarios de los Fondos Posgrados por desconocimiento del funcionamiento de la nueva plataforma para el envío masivo de correos electrónicos.

#### **ACCIONES REALIZADAS**

Los dueños del proceso de Gestión de Comunicaciones realizaron la siguiente actividad para evitar que el riesgo se vuelva a repetir:

Se socializó el inconveniente con el equipo de Fondos para evitar una nueva ocurrencia y se envió un nuevo correo a la base de datos de posgrados indicando las fechas reales de renovaciones.

#### **OBSERVACIONES DEL LÍDER**

La persona dueña de Gestión de Comunicaciones al interior de la Agencia manifiesta que ambos equipos (Comunicaciones y Fondos) tienen ahora claras las indicaciones para la generación de bases de datos (una hoja por archivo) para el envío efectivo de correos masivos.

#### **OBSERVACIONES CONTROL INTERNO**

La Oficina de Control Interno al realizar la auditoría de seguimiento a los riesgos observa que la materialización del riesgo se dio por un hecho accidental, debido a que se confundieron las bases de datos, ya que todas estas, reposaban en el mismo libro de Excel, situación que se debe tener muy clara para evitar que a futuro se vuelva a repetir, las áreas involucradas se reunieron y se acordaron procedimientos con el fin de adecuar las bases de datos y segmentarlas por tipo. Asimismo, se capacitará al personal sobre envío de información y uso de las plataformas informáticas.



## CONCLUSIONES

La Oficina de Control Interno, realizó la Auditoria de seguimiento a la Matriz de Riesgos, se identifica en los procesos Auditados, la materialidad, no materialidad, probabilidad e impacto del riesgo, y la implementación de acciones que ayuden a mitigar la ocurrencia e impacto del riesgo.

- Durante el segundo semestre de 2019 se materializaron 3 riesgos, los cuales representan el 3,5% de los riesgos totales, en términos generales se puede concluir que los controles diseñados son seguros y que los riesgos se materializan en situaciones específicas.
- Es importante generar estrategias para continuar con una fuerte gestión de riesgos, promoviendo la toma de acciones que fomenten la no materialización de los mismos.
- Se debe continuar con el seguimiento a las acciones planeadas, con la intención de validar el cumplimiento y los resultados obtenidos para controlar los riesgos identificados en cada uno de los procesos.
- Es importante fomentar en la Agencia estrategias que permitan dar a conocer la importancia de la gestión de los riesgos, debido a las posibilidades de ocurrencia que presentan los mismos y el impacto que pueden generar en el que hacer de la entidad.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda la creación de un formato único de registro de PQRSF en la página web y físico, que como parámetros mínimos cumplan con los datos de contacto (dirección, teléfono, email) y permitan la clasificación de las PQRSF con el fin de evitar demoras en las respuestas.
- Se recomienda que se diseñe un formato especial con el fin de darle el tratamiento correspondiente a las PQRSF que no se puedan responder durante los 15 días hábiles siguientes que trae la Ley, esto como mecanismo de prevención de una sanción disciplinaria tal y como lo establece la ley 1755 de 2015
- Se recomienda que se dé respuesta de acuerdo a las normas legales vigentes a las PQRSF, y en los tiempos estipulados en la ley; obteniendo con ello mayor confianza y credibilidad, y de esta manera se conserve una comunicación necesaria entre los usuarios y la Entidad.
- Se recomienda realizar capacitaciones sobre la aplicabilidad de Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La cual en el artículo 14 contempla los términos para dar respuesta a las PQRSF, y en el parágrafo contiene la posibilidad de que la entidad le manifieste al peticionario la imposibilidad de dar respuesta y



el tiempo que necesita para hacerlo, de esta forma se evitaría la materialización de estos riesgos.

*“...Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...”*

- Se recomienda que las capacitaciones sobre seguridad informática se realicen de manera continua y que su objetivo sea sensibilizar y brindar herramientas para el mejor uso de las TIC's

**FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ**  
Jefe Oficina Control Interno