

INFORME DE SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS

II SEMESTRE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Enero 2024

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Educación Postsecundaria de Medellín – 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, 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 los 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 74 riesgos, se materializó 1 de ellos durante el cuarto bimestre del año inmediatamente anterior, lo que representa el 1.3% del total de los riesgos. Es importante resaltar que el presente seguimiento se realizó basado en la nueva metodología para la administración de riesgos propuesta por el DAFP para 2022, aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 4 del 20 diciembre de 2022.

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, además que este informe le sirva como referencia del tema al nuevo líder de Planeación.

ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A RIESGOS

OBJETIVO

Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de la entidad (de procesos y de corrupción) correspondiente al II semestre de 2023, con el fin de verificar la efectividad de los controles establecidos según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la nueva metodología para la administración de riesgos del DAFP y el Manual de Gestión del Riesgo de SAPIENCIA.

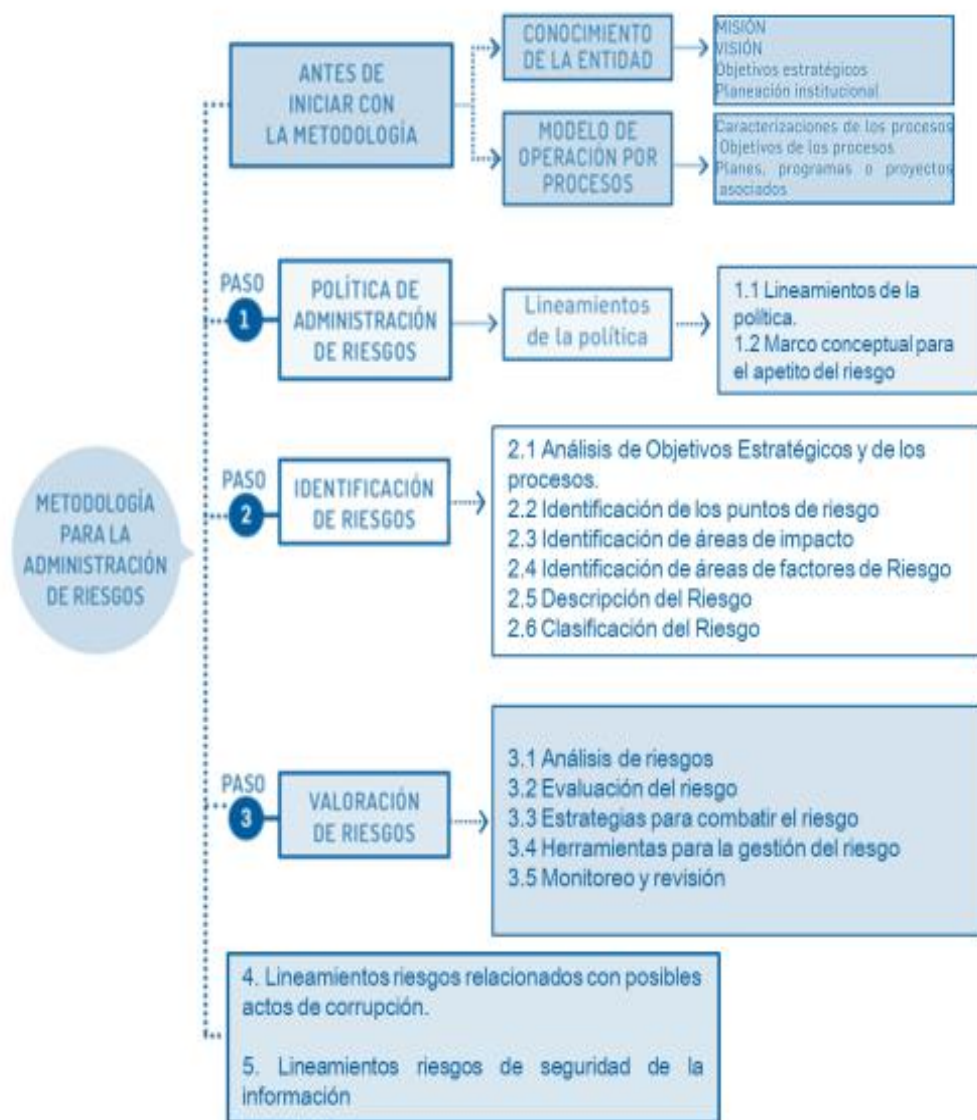
ALCANCE

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 verificó las matrices de riesgo de procesos y de corrupción de la entidad, así como el informe de gestión de los mismos, constatando la información suministrada por el proceso de Direccionamiento Estratégico. Posteriormente, se procedió a realizar el análisis de la información obtenida, el registro de los resultados y la comunicación del informe.

METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



Fuente: Elaborado y actualizado por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

CLASIFICACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE LA AGENCIA

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 la nueva metodología para la administración de riesgos propuesta por el DAFP.

CLASIFICACION DE LOS RIESGOS DAFP EN LA ENTIDAD	
Ejecución y Administración de Procesos	39
Fraude Externo	0
Fraude Interno	1
Fallas Tecnológicas	5
Relaciones Laborales	0
Usuarios, Productos y Prácticas Organizacionales	15
Daños Activos Físicos	1
TOTAL	61

Riesgos de Corrupción	13
-----------------------	-----------

RIESGOS POR PROCESO	Nº RIESGOS	RIESGOS CORRUPCION 2023	Nº RIESGOS
Direccionamiento Estratégico	4	Atención a la Ciudadanía	2
Gestión de Comunicaciones	3	Gestión de Comunicaciones	1
Gestión y Mejora de la Calidad	0	Gestión Administrativa	1
Acceso y Permanencia	9	Acceso y Permanencia	2
Atención a la Ciudadanía	3	Gestión Contractual	2
Gestión de la Educación Postsecundaria (GEP)	4	Gestión Jurídica	1
Gestión Administrativa	2	Gestión Financiera (1 riesgo financiero y 1 riesgo de cartera)	2
Gestión Contractual	4	Gestión del Talento Humano	2
Gestión de Talento Humano	4		
Gestión Documental	3		
Gestión Financiera	10		
Gestión Jurídica	3		

Gestión de Sistemas de Información	5		
Auditoría Interna	3		
Proyecto C4TA	4		
TOTAL	61		13

El proyecto C4ta identificó cuatro (4) riesgos, los cuales no fueron tenidos en cuenta para la contabilización general de los mismos. Teniendo en cuenta esta información, el consolidado de los riesgos de procesos, de corrupción y del proyecto C4TA, serían en total 74 riesgos.

El riesgo descrito como “Económico y Reputacional” no se encuentra consignado dentro de la clasificación de la guía para la administración del riesgo. El mismo es una descripción errónea de los riesgos identificados en C4TA, toda vez que lo que se describió fue el impacto de los riesgos y no su clasificación, que para el caso del proyecto C4ta, estarían clasificados los 4 riesgos en *Ejecución y Administración de procesos y Usuarios, productos y prácticas organizacionales* (2 de cada uno)

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS

Se realizó seguimiento a los riesgos del II semestre de 2023, con el fin de validar el estado y las acciones implementadas para ejecutar los controles sobre los mismos.

A continuación, se relaciona el riesgo materializado:

PROCESOS	RIESGO USUARIOS, PRODUCTOS Y PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES	TOTAL
Atención a la Ciudadanía	1	1

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

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

RIESGO USUARIOS, PRODUCTOS Y PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES DE N° 1: Posibilidad de acciones legales e incumplimiento de los términos de respuesta en las PQRSDF debido a la falta de efectividad en la aplicación de controles automatizados al no contar con un sistema centralizado de atención y gestión”.

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

En el seguimiento semestral de la Oficina de Control interno segundo semestre 2023, se evidenciaron varias PQRSDF sin responder en los tiempos de ley por las diferentes áreas o procesos de la Agencia, donde en dicho informe llamado” Informe desde control interno” con fecha de julio de 2023, se evidencia el vencimiento de PQRSDF en los módulos de Mercurio y de PQRSDF (desarrollo propio). Se elaboró plan de mejoramiento y este es objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

ACCIONES REALIZADAS:

Los controles y acciones establecidos para este riesgo son:

- 1. Hacer seguimiento con los enlaces de cada proceso.*
- 2. Fortalecer el instrumento de atención a las PQRSDF.*
- 3. Realizar capacitaciones sobre la Atención de PQRSDF y tratamiento de las mismas.*

Y como seguimiento en el periodo se ejecutaron:

- 1. Se enviaron correos periódicamente o cuando sea necesario a responsables de atención y respuesta de las PQRSDF.*
- 2. Se fortalece el instrumento y se reporta en el PAI bimensualmente con mejoras a demanda*
- 3. Se realizaron capacitaciones entre el personal que atiende a la ciudadanía y que tiene manejo de PQRSDF.*

OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

Si bien es cierto que la Agencia ha logrado dar cumplimiento a los requerimientos de los usuarios en un alto porcentaje, es importante continuar dando respuesta a todas y cada una de las peticiones que son presentadas por la ciudadanía en los términos establecidos en la resolución 1845 de 2023, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2017, y así de esta manera, evitar la posibilidad de acciones legales por el incumplimiento de los términos de respuesta en las PQRSDF.



Se deben continuar realizando las respectivas socializaciones tanto la ley 1437 de 2011 como la nueva resolución interna N°. 1845 de 2023 “Por la cual se deroga la Resolución No. 212 de 2016 y se reglamenta el trámite de las Peticiones y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia, con el fin de dar claridad a los colaboradores de la Agencia los términos legales en los cuales se deben dar respuesta a las diferentes solicitudes de la ciudadanía.

Aunado a lo anterior, es importante que, desde los procesos de Gestión de Sistemas de Información, Gestión Documental y Atención a la ciudadanía, verifiquen la operatividad del sistema de información “Aurora” (en lo concerniente a los módulos de Gestión Documental y de Atención la Ciudadanía) y que realmente si cumplan con el alcance para el que fue creado.

Para terminar, sugiere esta dependencia que es importante que las acciones de mejoramiento que se hayan plantado y establecido sean soportadas con las respectivas evidencias y que las mismas sean remitidas a esta Oficina con el fin de realizar un seguimiento riguroso a cada riesgo que se haya materializado en el respectivo informe semestral.



CONCLUSIONES

- ✓ La Oficina de Control Interno, realizó el informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos del segundo semestre de 2023, de conformidad con la Guía para la administración de riesgos propuestas por el DAPF. En el presente seguimiento, se logró identificar en los procesos, la ocurrencia o no de la materialización de los riesgos, probabilidad de impacto de los mismos y la implementación de acciones que ayuden a mitigar la ocurrencia de estos.
- ✓ Durante el segundo semestre de 2023, se identificaron 61 riesgos de procesos (incluidos los 4 riesgos del proyecto C4ta) y 13 de corrupción, evidenciándose la materialización de 1 riesgo dentro del proceso de Atención a la Ciudadanía (Usuarios, Productos y Prácticas Organizacionales). De un total de 74 riesgos, se materializó 1 de ellos durante el cuarto bimestre del año, lo que representa el 1.3% del total de los riesgos.
- ✓ Se evidencia en el informe de seguimiento de gestión riesgos N° 2 de 2023, que en los riesgos identificados en el proyecto C4TA, se viene relacionado como clasificación de los riesgos el impacto (económico y reputacional) y no la clasificación de los tipos de riesgo como tal. La clasificación correcta de los mismos, sería, 2 riesgos de Usuarios, productos y prácticas organizacionales y 2 riesgos de Ejecución y administración de procesos.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda la socialización de la gestión de los riesgos en la Agencia con las diferentes dependencias de la entidad, con el fin de garantizar la continuidad de las acciones que se han tomado y que están encaminadas a minimizar la materialización de los riesgos. Se sugiere, además, realizar labores de socialización con los diferentes colaboradores de la Agencia con el fin de que la Gestión de Riesgos se convierta en una cultura efectiva en la Entidad.
- ✓ Para el segundo semestre de 2023, se recomendó la actualización del Manual de Gestión del Riesgo Institucional de SAPIENCIA de conformidad con la guía para la administración de riesgos del DAFP, actualización que no logró materializarse en el semestre anterior, por lo que se espera que se concrete durante este primer semestre de 2024.
- ✓ Aunado a lo anterior, es importante que, desde el proceso de Direccionamiento Estratégico, se verifique la forma en que se viene realizando el seguimiento a la gestión de los riesgos de cada proceso y que los mismos se realicen de conformidad con las directrices impartidas desde el DAFP. Es importante que todas las acciones de mejoramiento enfocadas a corregir o evitar que se continúe materializando el riesgo, sean documentadas y compartidas
- ✓ Con base en la guía para la administración del riesgo del DAFP, se recomienda actualizar el Manual de Gestión de Riesgos Institucional, con el fin de incluir los riesgos con sus respectivos impactos y que los mismos se adecuen a la realidad actual de la entidad.
- ✓ Aunado a lo anterior, es importante que se incluya en la actualización del manual de gestión de riesgos de la Agencia, la gestión de los riesgos fiscales con enfoque preventivo de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública en Materia de gestión de riesgos.
- ✓ Se recomienda para los próximos informes de seguimiento al mapa de riesgos de la entidad, en caso de que se llegara a materializar algún riesgo, enviar a esta Oficina todas las acciones de mejora que hubiesen sido documentadas y que den fe del verdadero avance de las acciones propuestas. Lo anterior, con el fin de hacer un cabal seguimiento de los avances de las mencionadas acciones frente a los riesgos materializados y de esta forma evitar reprocesos al momento de la realización del presente informe.
- ✓ Se recomienda, además, realizar un seguimiento juicioso por parte de Gestión de Sistemas de Información, Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, al



comportamiento lógico de los módulos del sistema de información “Aurora” desarrollados durante la ejecución del contrato 367 de 2023, con el fin de determinar si cumplen con los alcances para los cuales fueron creados. Esto en cuanto a la radicación, flujos de trabajo e informes de las PQRSDF.

Cordialmente,



FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ
Jefe Oficina Control Interno
SAPIENCIA