

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS

## I SEMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Agosto 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 80 riesgos, se materializaron 2 de ellos durante el primer semestre del año, lo que representa el 2.5% 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.

# ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A RIESGOS

## OBJETIVO

Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de la entidad (de procesos y de corrupción) correspondiente al I semestre de 2024, 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.

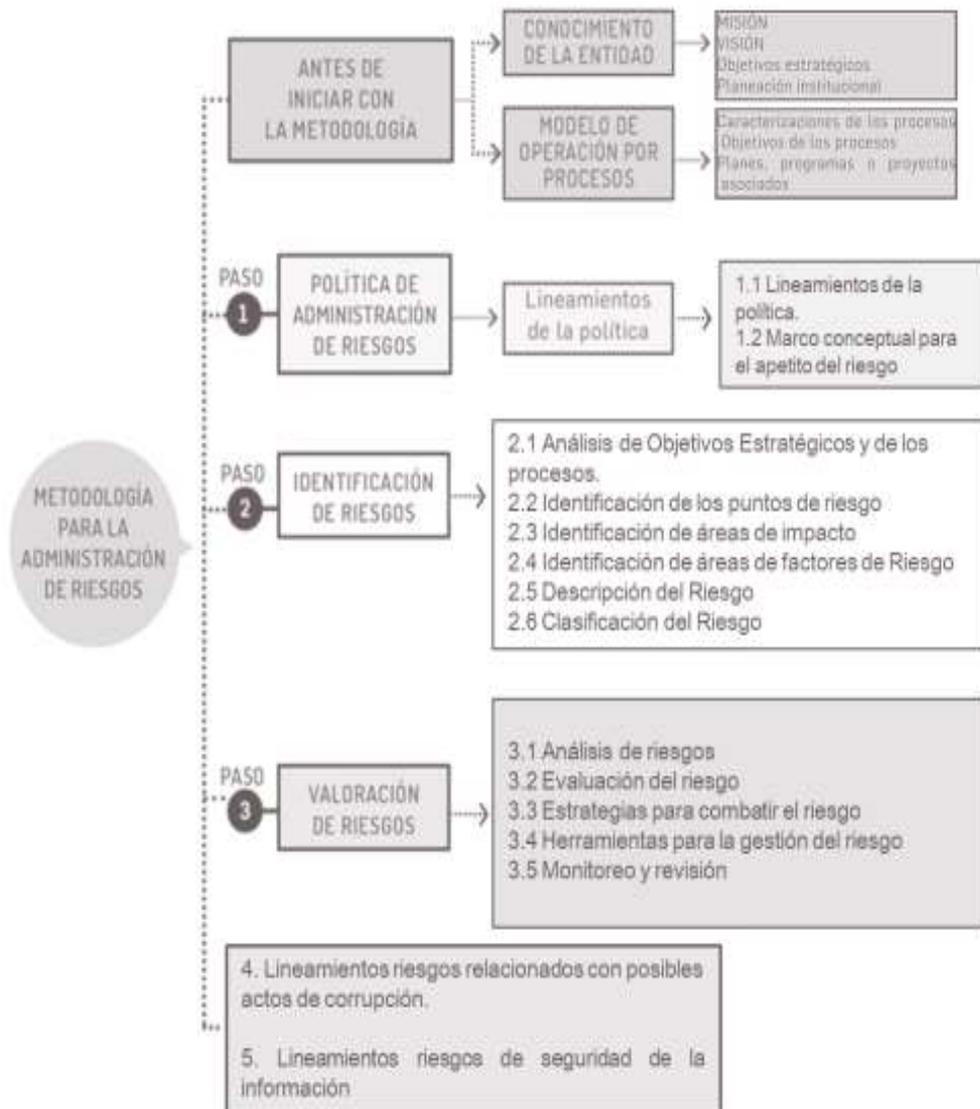
## ALCANCE

La información presentada en el siguiente informe corresponde al análisis, evaluación y seguimiento al mapa de riesgos de la entidad del primer semestre de 2024, 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 EN LA ENTIDAD SEGUN DAFP	
Daños Activos Físicos	1
Ejecución y Administración de Procesos	43
Fallas Tecnológicas	5
Fraude Externo	0
Fraude Interno	1
Relaciones Laborales	0
Usuarios, Productos y Prácticas Organizacionales	17
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

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

RIESGOS POR PROCESO	Nº RIESGOS	RIESGOS CORRUPCION 2024	Nº RIESGOS
Direccionamiento Estratégico	4	Gestión de Comunicaciones	1
Gestión de Comunicaciones	3	Gestión Administrativa	1
Gestión y mejora de la calidad*	0*	Acceso y Permanencia	2
Acceso y Permanencia	9	Gestión Contractual	2
Atención a la Ciudadanía	3	Gestión Jurídica	1
Gestión de la Educación Postsecundaria (GEP)	4	Gestión Financiera (1 riesgo financiero y 1 riesgo de cartera)	2
Gestión Administrativa	2	Gestión del Talento Humano	2

Gestión Contractual	4	Atención a la Ciudadanía	2
Gestión de Talento Humano	4		
Gestión Documental	5		
Gestión Financiera	14		
Gestión Jurídica	3		
Gestión Sistemas de Información	5		
Auditoría interna	3		
Proyecto C4TA	4		
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>		<b>13</b>

*\*En el proceso de Direccionamiento estratégico, se incluyó un riesgo relacionado con la gestión por procesos y que tiene relación directa con la gestión y mejora de la calidad. (Se transcribe lo consignado en el informe de gestión de riesgos de la entidad 2024-1)*

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS

Se realizó seguimiento a los riesgos del I semestre de 2024, 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 durante el primer semestre de 2024:

PROCESOS	RIESGO USUARIOS, PRODUCTOS Y PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES	EJECUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	TOTAL
Gestión Documental	1		1
Proyecto C4TA		1	1
Atención a la Ciudadanía	1		1

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

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

**RIESGO USUARIOS, PRODUCTOS Y PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES N° 4:** Posibilidad de incumplimiento y retrasos en la gestión, organización y entrega de la información y los archivos de la agencia debido a la falta de personal idóneo”.

### SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

- ✓ *Este riesgo se presentó debido a la falta de presupuesto de la entidad para contratar personal.*

### ACCIONES REALIZADAS:

- ✓ *Planificar adecuada y oportunamente el personal necesario para el cumplimiento de las actividades del proceso.*

### OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

Como se dejó constancia en el seguimiento al PINAR 2023-2024 realizado por esta Oficina durante el primer semestre de 2024, desde el proceso el Gestión Documental, se continúan realizando capacitaciones en el manejo de sistema de gestión documental, organización documental y demás temas del proceso a través del reporte de asesoría de archivos de gestión que se deben tener en cada proceso. Con lo anterior, se continúa fomentando una cultura documental a nivel Agencia, con lo que se trata de mitigar los riesgos por la pérdida o falta de documentos, que pueden llegar a ser solicitados por los entes de control.

Durante el primer semestre de 2024, se llevó a cabo por parte de la Administración Distrital, un plan de austeridad con el fin de ahorrar recursos pues no se contaban con el suficiente presupuesto para hacer frente a la contratación de apoyo a la gestión de los diferentes procesos de la entidad.

Dicha situación, ha conllevado durante el primer semestre del año en curso, que diferentes procesos de la Agencia, incumplan, tengan retrasos en la gestión, organización y entrega de la información y el reporte del PAI. Con la aprobación del pasado 29/05/2024, del Plan de Desarrollo “Medellín te Quiere 2024”, se estima que, para el segundo semestre del año en curso, el talento humano de los diferentes procesos de la entidad, continúen siendo potenciados, con el fin de cumplir con todas las actividades planeadas en el PAI 2024.

Es por lo anterior, que se recomienda fortalecer el talento humano del proceso de Gestión Documental, toda vez que, durante el periodo de verificación del presente seguimiento, se evidencio una falta de colaboradores de apoyo a la gestión del proceso, lo que podría generar en primero lugar, una carga de actividades extras, tanto a la líder como a las 2 personas que apoyan el proceso para la fecha del presente informe y, en segundo lugar, no cumplir con las metas planteadas en el PAI.

## PROYECTO CIUADAELA DE LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL (C4TA)

**EJECUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS N° 4:** Posibilidad de afectación económica y reputacional por la deficiencia en la prestación de los servicios a la comunidad, específicamente a las 3 IES beneficiadas, debido a que pueden presentarse fallas del acueducto, la energía e insuficiente atención al cliente que no permitan brindar los servicios completos.”.

### SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

- ✓ *Este riesgo se presentó ya que se han tenido fallas en el servicio del suministro de agua en la red hídrica (daños en las tuberías). Las intervenciones se han atendido paulatinamente dependiendo del nivel de emergencia y el costo.*
- ✓ *Esto ha generado inconvenientes en proporcionarles los servicios completos a la comunidad de las IES.*
- ✓ *Se cuenta con un plan de mantenimiento que se ha llevado a cabo en el transcurso del año y a la fecha tiene una ejecución del XX%.*

## ACCIONES REALIZADAS:

- 1. Realizar el proceso contractual requeridos acorde al plan de mantenimiento actual de la Agencia.*
- 2. Definir el plan de mantenimiento para cada uno de los sistemas de la Ciudadela para su ejecución.*
- 3. Realizar revisiones periódicas para verificar que los sistemas estén funcionando correctamente.*

## OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

Se logra desprender del informe a la gestión de los riesgos de la entidad, a la fecha no hay claridad del avance del plan de mantenimientos en la C4TA.

Como se recomendó durante la Auditoria Basada en Riesgos al proceso de Gestión Administrativa, es importante que para los próximos procesos contractuales tendientes a realizar los respectivos mantenimientos preventivos y correctivos de las sedes a cargo de la Agencia, que tanto el objeto, como el alcance, así como las obligaciones específicas del contratista, se basen única y exclusivamente en el plan de mantenimiento de infraestructura, equipos y mobiliarios para la programación de actividades tendientes a la conservación de las sedes de la entidad. Lo anterior con el fin, de evitar reprocesos al no tener claridad frente a las priorizaciones y la frecuencia como deben realizarse los mismos.

Así mismo, es importante continuar con la gestión ante la EDU y la Secretaria de Educación del Distrito, con el fin de hacer efectiva la póliza de cumplimiento y estabilidad de la obra, con relación a los mantenimientos de la sede C4TA, puesto que constantemente se presentan rupturas en el sistema de acueducto, ocasionando inundaciones y daños en equipos muebles y afectación de la infraestructura de la sede, como en las instalaciones sanitarias. Ahora, otras deficiencias identificadas que se presentan en dicha sede, son la falta de iluminación en algunos lugares (sensores de movimiento en el parqueadero de la C4ta), daños en los sistemas electrónicos de la moto bomba, todo esto generando deficiencia en la prestación de servicio, mayor consumo en los servicios públicos y riesgo de vandalismo por la deficiencia en iluminación.

## PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**RIESGO USUARIOS, PRODUCTOS Y PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES 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

*Realizado el seguimiento semestral a las PQRSDF por la Oficina de Control interno, se evidenciaron 248 PQRSDF sin responder en los tiempos de ley por los diferentes procesos de la Agencia, observándose en dicho informe el vencimiento de las diferentes peticiones tanto en el Sistema Mercurio como en el Moduló de las PQRSDF (desarrollo propio). La materialización del riesgo no fue reportada en el informe de gestión de riesgos de la entidad primer semestre de 2024.*

### 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 así como en la ley 1755 de 2015 y 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 1755 de 2015 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 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.

## CONCLUSIONES

- ✓ La Oficina de Control Interno, realizó el informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos del primer semestre de 2024, 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 primer semestre de 2024, se identificaron **67** riesgos de procesos y **13** riesgos de corrupción, evidenciándose la materialización de 1 riesgo dentro del proceso de Gestión Documental (Usuarios, Productos y Prácticas Organizacionales) y 1 riesgo dentro del proyecto C4TA (Posibilidad de afectación económica y reputacional por la deficiencia en la prestación de los servicios a la comunidad, específicamente a las 3 IES beneficiadas, debido a que pueden presentarse fallas del acueducto, la energía e insuficiente atención al cliente que no permitan brindar los servicios completos). Del total de los riesgos de procesos (67), se materializaron 2, lo que representa un 2.98%.
- ✓ Durante el primer semestre de la presente anualidad, no se presentó la materialización de ningún riesgo de corrupción.
- ✓ Se evidencia en el informe de seguimiento de gestión riesgos N° 1 de 2024, que no fue reportado la materialización del riesgo reputacional N° 1 del proceso de Atención a la Ciudadanía, *“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”*.
- ✓ Con la alta rotación de personal sufrida por el Agencia durante el primer semestre de 2024, encuentra importante esta Oficina desarrollar actividades de socialización de los riesgos asociados a cada dependencia y de esta manera dar a conocer el Mapa de Riesgos a todos los colaboradores de la Agencia y haya claridad frente a los mismos.

- ✓ Para el primer semestre de 2024, se recomendó la actualización del Manual de la Gestión del Riesgo Institucional de SAPIENCIA de conformidad con la guía para la administración de riesgos del DAFP, actualización que no logró materializarse el semestre anterior, por lo que se espera que se concrete durante este segundo semestre de la presente anualidad.
  
- ✓ En cuanto al riesgo materializado *“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”*, esperaba esta Oficina que con la entrada en funcionamiento de los módulos tanto de Gestión Documental y de Atención a la Ciudadanía del sistema de información “Aurora” desarrollados durante la ejecución del contrato 367 de 2023, se diera cumplimiento a los términos legales establecidos en la ley 1755 de 2015 y en la resolución interna de la Agencia N° 1845 de 2023 y así dar respuesta oportuna a las diferentes peticiones de la ciudadanía.

Por ahora, solo resta esperar que el sistema de información “Aurora” entre en funcionamiento y observar su desempeño frente al trámite de las PQRSDF de conformidad con la norma.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Con el cambio de administración distrital (2024-2027) y la alta rotación de personal sufrida por el Agencia durante el primer semestre de 2024, es importante y recomendable 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 entidad con el fin de que la Gestión de Riesgos se convierta en una cultura efectiva en la Agencia.
- ✓ 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 la actualización de los riesgos con sus respectivos impactos y que los mismos se adecuen a la realidad actual de la entidad.

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 a la gestión de los 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.

- ✓ Como se dejó constancia, el proceso de Atención a la Ciudadanía no reportó la materialización del riesgo reputacional N° 1 del proceso durante el seguimiento realizado a la gestión de los riesgos de la entidad el primer semestre de 2024. Es menester de los líderes del proceso, continuar reportando los riesgos materializados del mismo, con el fin de continuar gestionando acciones de mejora efectivas y, para el caso que nos ocupa, evitar un posible daño antijurídico a la entidad al no dar respuesta oportuna las PQRSDF de conformidad con los términos de ley, lo que conllevaría la interposición de tutelas por parte de la ciudadanía.
- ✓ En cuanto al riesgo materializado *“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”*, se recomienda al proceso de Atención a la Ciudadanía con apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, continuar con la socialización tanto la ley 1755 de 2015 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 responsables de dar respuesta a las distintas PQRSDF que llegan a la agencia y la importancia de dar cumplimiento a los términos de ley para dar respuestas a las mismas.
- ✓ Respecto a la Política de Daño Antijurídico de la entidad, se recomienda la actualización de la misma en lo que respecta a las PQRSDF. Es importante implementar medidas con las cuales se corrija de raíz esta situación que es una de las más problemática para la entidad.
- ✓ 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.
- ✓ Con respecto al informe de gestión de los riesgos llevado a cabo desde el proceso de Direccionamiento Estratégico durante el primer semestre

de 2024, el mismo fue allegado a esta oficina de forma extemporánea el pasado 15/08/2024, siendo solicitada la información (debidamente radica a través del sistema mercurio) para la realización del seguimiento el pasado 04/07/2024, 29 días hábiles para responder un requerimiento de ley. Por lo anterior, se recomienda, tener presente que los seguimientos a la gestión de los riesgos, deben ser realizadas de manera semestral, con cortes al 30 de junio y 31 de diciembre de la correspondiente vigencia. Lo anterior, con el fin de que la información solicitada, sea allegada en tiempo y oportunidad y de esta manera rendir el respectivo seguimiento semestral a la Dirección General, de conformidad con lo establecido tanto en la guía para la administración de la gestión de riesgos del DAFP como del Manual para la gestión de los riesgos de la entidad.

- ✓ Ahora, frente al seguimiento a los riesgos de corrupción, es importante recordar que de conformidad con la guía para la administración de la gestión de riesgos del DAFP, así como con el Manual para la gestión de los riesgos de la entidad, el mismo debe realizar de forma cuatrimestral, con corte al 30 de abril, al 31 de agosto y al 31 de diciembre de cada vigencia. En este orden de ideas, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente.
- ✓ Como se recomendó en la Auditoria Basada en Riesgos al proceso de Gestión Administrativa, es importante continuar con la gestión ante la EDU y la Secretaria de Educación del Distrito, con el fin de hacer efectiva la póliza de cumplimiento y estabilidad de la obra, con relación a los mantenimientos de la sede C4TA, puesto que constantemente se presentan rupturas en el sistema de acueducto, ocasionando inundaciones y daños en equipos muebles y afectación de la infraestructura de la sede, como en las instalaciones sanitarias. Ahora, otras deficiencias identificadas que se presentan en dicha sede, son la falta de iluminación en algunos lugares (sensores de movimiento en el parqueadero de la C4ta), daños en los sistemas electrónicos de la moto bomba, todo esto generando deficiencia en la prestación de servicio, mayor consumo en los servicios públicos y riesgo de vandalismo por la deficiencia en iluminación.
- ✓ 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.

Cordialmente,

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