

INFORME DE SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE LA ENTIDAD II SEMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Marzo 2025

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 (67 riesgos de procesos y 13 riesgos de corrupción), se materializaron 3 riesgos de procesos durante el segundo semestre del año, lo que representa el 4.47% del total de los riesgos (Los mismos no fueron reportados por el proceso responsable de su gestión). 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 II 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.

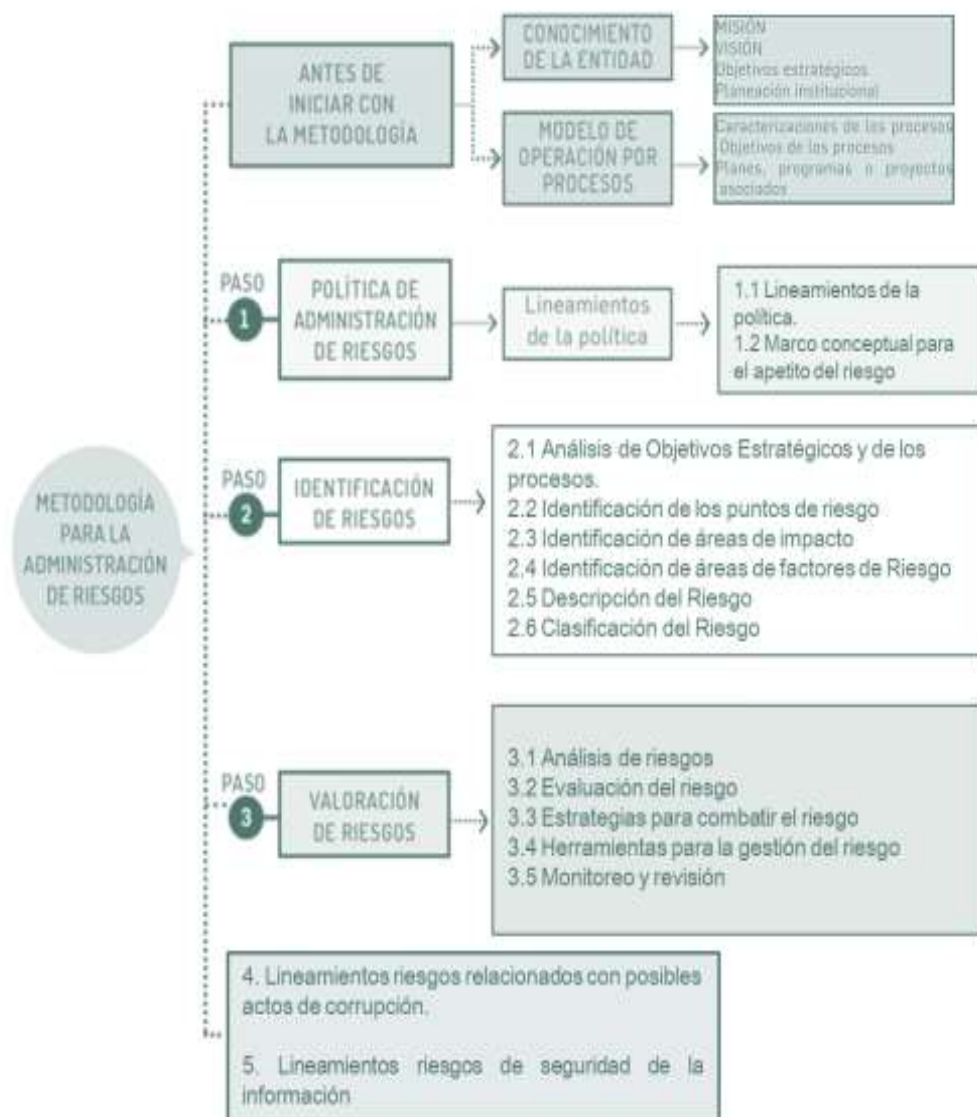
ALCANCE

La información presentada en el siguiente informe corresponde al análisis, evaluación y seguimiento al mapa de riesgos de la entidad del segundo 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.

TIPOLOGÍA 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
TOTAL	67

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
Atención a la Ciudadanía	3	Gestión Contractual	2
Acceso y Permanencia	9	Gestión Jurídica	1
Gestión de la Educación Postsecundaria (GEP)	4	Gestión Financiera (1 riesgo financiero y 1 riesgo de cartera)	2
Gestión Contractual	4	Gestión del Talento Humano	2

Gestión Financiera	14	Atención a la Ciudadanía	2
Gestión Documental	5		
Gestión Sistemas de Información	5		
Gestión Jurídica	3		
Gestión Administrativa	2		
Gestión de Talento Humano	4		
Proyecto C4TA	4		
Auditoría Interna	3		
TOTAL	67		13

**El proceso no cuenta con riesgos identificados, dado que el riesgo que es más propenso a presentarse, está relacionado con la gestión por procesos y este riesgo fue analizado e incluido en el proceso de Direccionamiento Estratégico. (Se transcribe lo consignado en el informe de gestión de riesgos de la entidad 2024-2)*

SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS POR PROCESOS 2024-2

Verificado el seguimiento realizado a la gestión de los riesgos durante el segundo semestre de 2024, logró validar esta Oficina, el estado y las acciones que se han venido implementando para ejecutar los controles sobre los mismos.

Se evidenció entonces, el seguimiento a la gestión de los riesgos realizado a todos y cada uno de los procesos de la Agencia, el cual evidencio las acciones que se vienen tomando frente a los mismos.

Ahora, de la mencionada verificación a la matriz de riesgos de procesos, logró constatar esta Oficina que, durante el periodo evaluado, el proceso de Atención a la Ciudadanía, continua sin reportar la materialización de los riesgos reputacionales N° 1 y 2 del mismo, situación que a continuación, procede a exponer esta Oficina.

Para el segundo semestre de 2024 a través del Sistema Mercurio y del Módulo de PQRSDf, se radicaron en total 8173 solicitudes de diferentes trámites y/o servicios, de los cuales se tienen 90 solicitudes que no se respondieron en los términos estipulados en la norma. Estas 90 PQRSDf respondidas por fuera de los términos, equivalen al 1.10% del total de solicitudes radicadas.

Puede concluir esta Oficina, que, durante el segundo semestre de 2024, se materializaron los riesgos reputacionales N° 1 y N° 2 del proceso de Atención a la Ciudadanía, los cuales rezan lo siguiente: *“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” / “Posibilidad de acciones legales por suministrar información errónea o incompleta a los ciudadanos debido a fallas de comunicación interna sobre los programas y proyectos de la Agencia”.*

Lo anterior, toda vez que no solo no se está dando cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSDf establecidos tanto en la ley 1755 de 2015 como a la resolución interna 1845 de 2023 (hecho por el cual se vienen incoando dentro de la Agencia tutelas solicitando que se garantice el derecho fundamental de petición de los ciudadanos), sino que también, las respuestas no vienen siendo efectivas, claras ni concretas para los usuarios.

Ahora, verificado el Sistema Mercurio, logró observar esta Oficina, que, durante el segundo semestre de 2024, se presentaron por la ciudadanía ante las instancias judiciales competentes, 6 tutelas en total con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición (5 durante el segundo semestre de 2024 y 1 durante los dos primeros meses de la presente vigencia por hechos acaecidos en el año 2024), consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

A continuación, se relacionan las tutelas radicadas durante el segundo semestre de 2024 en la Agencia, relacionadas con la vulneración del derecho fundamental de petición:

- *202402002165
- *202402002706
- *202402004740
- *202402006083
- *202402006198

202402006656

*202502000045

*202502000051

*202502000416

202502000467

*202502000520

Verificadas los fallos de las tutelas anteriormente relacionadas, encuentra esta Oficina que, en cuatro (4) de las mismas se declaró carencia actual del objeto por hechos superados, **una (1) concedió el Amparo del Derecho Fundamental de Petición**, una (1) fue revocada el TSM en 2 Instancia, una (1) Negó la Tutela, un (1) Desistimiento de la solicitud de tutela, dos (2) tutelas Improcedentes y una (1) pendiente de que se profiera el respectivo fallo.

De lo anteriormente expuesto, logra evidenciar esta Oficina que, al proceso de Gestión jurídica, también se le materializó el riesgo N° 1 Económico y Reputacional *“Posibilidad de materializar el daño antijurídico por una PQRSD, actuación administrativa, tutela o proceso judicial o extrajudicial debido a la aplicación e interpretación errónea de una norma u omisión de un deber legal”*, toda vez que, durante el periodo evaluado, como se mencionó anterior, se presentaron 9 tutelas por la vulneración del derecho de petición, tanto por no contestar en termino como por suministrar información errónea o incompleta a los ciudadanos.

Logra observar esta oficina, que las medidas establecidas en la Política de Daño Antijurídico para prevenir los actos, hechos y operaciones administrativas que pueden generar a futuro litigiosidad en la entidad con respecto a las respuestas en tiempo oportuno de las PQRSD, no vienen siendo efectivas y las mismas deben ser replanteadas, con el fin de evitar la continuación del riesgo materializado en el tiempo y en el espacio como se viene presentando.

A continuación, se relacionan los riesgos materializados, a consideración de esta Oficina, durante el segundo semestre de 2024:

PROCESOS	RIESGO USUARIOS, PRODUCTOS Y PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES	EJECUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	TOTAL
----------	--	--	-------

Atención a la Ciudadanía	1	1	2
Gestión Jurídica		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 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 90 PQRSDf sin responder en los tiempos de ley por los diferentes procesos de la Agencia, evidenciándose en dicho informe el vencimiento de las diferentes peticiones tanto en el Sistema Mercurio como en el Módulo de las PQRSDf (desarrollo propio). La materialización del riesgo no fue reportada en el informe de gestión de riesgos de la entidad del segundo 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.

RIESGO EJECUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS N° 2: Posibilidad de acciones legales por suministrar información errónea o incompleta a los ciudadanos debido a fallas de comunicación interna sobre los programas y proyectos de la Agencia.

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

Realizado el seguimiento semestral a las PQRSDf radicadas en la Agencia, logró evidenciar esta Oficina, que, 90 PQRSDf fueron respondidas o por fuera del término legal para dar respuesta a las peticiones y/o porque la resolución no fue completa o no se respondió de fondo sobre la misma. Lo anterior, ha conllevado a que la ciudadanía presente acciones de tutela con el fin de garantizar su derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes. La materialización del riesgo no fue reportada en el informe de gestión de riesgos de la entidad del segundo semestre de 2024.

PROCESO GESTIÓN JURÍDICA

RIESGO EJECUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS N° 1: Posibilidad de materializar el daño antijurídico por una PQRSDf, actuación administrativa, tutela o proceso judicial o extrajudicial debido a la aplicación e interpretación errónea de una norma u omisión de un deber legal.

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

Realizado el seguimiento semestral al Mapa de Riesgos de la entidad, logró identificar esta Oficina que, durante el segundo semestre de 2024, se presentaron en la Agencia 11 tutelas relacionadas con la falta de respuesta en término legal y/o respuestas incompletas y que no resolvían la situación de fondo del peticionario.

Observa esta Oficina, que, no se están teniendo en cuenta los hechos que pueden generar responsabilidad extracontractual en la agencia (prevención

del daño antijurídico), pues la falta de respuesta oportuna a peticiones o solicitudes, están generando perjuicios a los particulares, situación que se evidencia con las tutelas incoadas en contra de la Agencia por la omisión del deber legal de responder las peticiones de la ciudadanía, en los términos que establece el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Es importante que, desde el proceso de Gestión Jurídica, se informe de manera veraz y transparente, la gestión de riesgos del proceso, incluyendo los riesgos identificados, las acciones de mitigación implementadas y los resultados obtenidos, toda vez que la materialización del riesgo no fue reportada en el informe de gestión de riesgos de la entidad del segundo semestre de 2024.

SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Desde el proceso de Planeación Estratégica, dejaron constancia del seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción realizado dentro de la Agencia durante el ultimo semestre, en los siguientes términos:

“En el mes de diciembre de 2024 se realizó seguimiento de los riesgos de corrupción, como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), con los encargados de cada proceso y fue así como quedó actualizada la “Matriz de Riesgos de corrupción”, documento que se publicará en la página web de la Agencia, como anexo del PAAC.

Para el seguimiento de los riesgos de corrupción se tuvo en cuenta el contexto de la Agencia, además de la ejecución de los procesos, planes, programas y proyectos de la vigencia 2024. Es así, como continúan vigentes los trece (13) riesgos de corrupción identificado en periodos anteriores y que, por su naturaleza y particularidad, tienen una valoración más estricta y su materialización no es admisible por cuanto su tratamiento deberá ser inmediato.

La información de seguimiento fue solicitada a los líderes responsable de cada proceso y para este segundo semestre, no se materializó ningún riesgo de corrupción y en las matrices de reporte de seguimiento fueron informadas las gestiones realizadas para evitar su aparición.

De acuerdo al reporte de seguimiento de los riesgos de corrupción, no se materializó ninguno de ellos y se han realizado las gestiones para que este tipo

de riesgos no se presenten. Como soportes de la información, se cuenta con los correos electrónicos y la matriz de riesgos de corrupción, que reportaron los líderes de procesos que tienen a su cargo el control de estos.”

Verificada la matriz de riesgos de corrupción de la entidad, así como el seguimiento realizado a la gestión de los riesgos a los mismos, encuentra esta Oficina que, durante el semestre evaluado, no se evidencio la materialización de ninguno de los mismos.

ACCIONES PARA LA MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS NO REALIZADAS DURANTE EL PERIODO EVALUADO

A continuación, se relacionan las acciones que no se llevaron a cabo durante el periodo evaluado:

Atención a la ciudadanía

*Posibilidad de riesgo reputacional por los grupos de valor, debido a la falta de identificación de trámites y procedimientos administrativos dispuestos para la gestión del ciudadano.

No se realizó la mejora de los datos del SUIT ni se formalizó el comité de Racionalización de trámites.

Gestión Documental

*Posibilidad e pérdida de los archivos debido a incendios o inundaciones

Revisar la posibilidad de transferir al área administrativa e infraestructura la responsabilidad de Realizar revisiones periódicas para garantizar las condiciones adecuadas del espacio. Contar con los elementos de prevención y control de incendios. Revisión y mantenimiento de las tuberías de agua.

Direccionamiento estratégico

*Posibilidad de pérdida del conocimiento o memoria institucional por la alta rotación del personal vinculado y contratista debido a la limitada estructura o arquitectura organizacional.

No se elaboró el Mapa de conocimientos.

Acceso y Permanencia

*Posibilidad de deserción de los beneficiarios en los programas y proyectos (estrategias) afectando el objetivo supremo de promover la educación postsecundaria por la NO continuidad y/o NO graduación asociadas a factores psicosociales, económicos, sociológicos y/o Institucionales que inciden en los procesos académicos de los estudiantes beneficiarios (Fondos, Becas).

No hubo equipo para realizar acompañamiento para la permanencia de los beneficiarios de fondos y becas

GEP

*Posibilidad de incumplimiento en la meta de indicadores institucionales POR la baja asistencia de beneficiarios en las estrategias de permanencia, debido a deficiencias en el proceso de convocatoria y difusión.

*Pendiente las sesiones de escucha por falta de equipo psicosocial.

CONCLUSIONES

- ✓ La Oficina de Control Interno, realizó el informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos del segundo 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 segundo semestre de 2024, se identificaron **67** riesgos de procesos y **13** riesgos de corrupción, evidenciándose la materialización de 2 riesgos dentro del proceso de Atención a la Ciudadanía (Usuarios, Productos y Prácticas Organizacionales / Ejecución y Administración de Procesos) y 1 riesgo dentro del proceso de Gestión Jurídica (Ejecución y Administración de Procesos). Del total de los riesgos de procesos (67), se materializaron 3, lo que representa un 4.47%.
- ✓ 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° 2 de 2024, que no fue reportada la materialización de los riesgos reputacionales N° 1 y 2 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”* y *“Posibilidad de acciones legales por suministrar información errónea o incompleta a los ciudadanos debido a fallas de comunicación interna sobre los programas y proyectos de la Agencia”*

En el mismo sentido, no fue reportado el riesgo N° 1 Económico y Reputacional del proceso de Gestión Jurídica *“Posibilidad de materializar el daño antijurídico por una PQRSD, actuación administrativa, tutela o proceso judicial o extrajudicial debido a la aplicación e interpretación errónea de una norma u omisión de un deber legal”*

- ✓ Se encuentra la necesidad de mejorar la ejecución de acciones: A pesar de la baja materialización de riesgos, se identificaron algunas acciones importantes que no se ejecutaron, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la planificación y el seguimiento de las acciones de mitigación.
- ✓ Importancia de la capacitación: Se recomienda realizar capacitaciones especializadas en gestión de riesgos para fortalecer los conocimientos del personal y garantizar la actualización permanente en este tema.
- ✓ Se observaron fortalezas en la gestión de riesgos: Sapiencia ha demostrado un compromiso sólido con la gestión de riesgos, evidenciado por la participación activa de líderes y equipos de procesos, la aplicación de la metodología de la Función Pública y el seguimiento periódico de los riesgos.

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 entidad con el fin de que la Gestión de Riesgos se convierta en una cultura efectiva en la Agencia.
- ✓ Se recomienda que, desde el proceso de Planeación Estratégica, 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
- ✓ 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 de los riesgos reputacional N° 1 y 2 del proceso durante el seguimiento realizado a la gestión de los riesgos de la entidad el segundo 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.

- ✓ Frente a los riesgos materializados *“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”* y *“Posibilidad de acciones legales por suministrar información errónea o incompleta a los ciudadanos debido a fallas de comunicación interna sobre los programas y proyectos de la Agencia”*, 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.
- ✓ En cuanto al riesgo N° 1 Económico y Reputacional del proceso de Gestión Jurídica *“Posibilidad de materializar el daño antijurídico por una PQRSD, actuación administrativa, tutela o proceso judicial o extrajudicial debido a la aplicación e interpretación errónea de una norma u omisión de un deber legal”*, es importante, que entre los procesos corresponsables de dar respuesta a las peticiones realizadas por la ciudadanía, se implementen mayores controles en las respuestas de las ,mismas, en las cuales se generen alertas y apliquen controles a las PQRSDF, con el fin de evitar que se incoen acciones de tutela por la vulneración del derecho fundamental de petición de los ciudadanos.
- ✓ Respecto a la Política de Daño Antijurídico de la entidad, se recomienda la socialización de la misma en lo que respecta a los hechos generadores por no cumplir con los términos de respuesta de las PQRSDF y las respuestas que emite la Agencia en cuanto a la resolución de fondo a la petición del ciudadano. Es importante implementar medidas con las cuales se corrija de raíz esta situación que es una de las más problemática para 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.

- ✓ Para terminar, sugiere esta dependencia que es importante consolidar las siguientes acciones, con el fin del mejoramiento en la gestión de los riesgos de procesos de la entidad:
 - Fortalecer la planificación y el seguimiento de acciones: Asegurar que todas las acciones de mitigación de riesgos sean planificadas y programadas de manera detallada, asignando responsables, estableciendo plazos y definiendo indicadores de seguimiento.
 - Realizar seguimiento y evaluación continua: Monitorear de manera continua la ejecución de las acciones de mitigación de riesgos y evaluar su efectividad. Esto permitirá identificar posibles desviaciones y tomar medidas correctivas oportunas.
 - Promover la cultura de gestión de riesgos: Fomentar una cultura de gestión de riesgos en toda la entidad, sensibilizando al personal sobre la importancia de identificar, evaluar y mitigar los riesgos en todos los niveles.
 - Capitalizar el conocimiento y la experiencia: Documentar y compartir las lecciones aprendidas en la gestión de riesgos para que sirvan como referencia para futuros procesos y proyectos.
 - Fortalecer la coordinación institucional: Establecer mecanismos de coordinación y comunicación efectiva entre dependencias que puedan estar involucradas en la gestión de riesgos.
 - Promover la transparencia y la rendición de cuentas: Divulgar de manera transparente la información sobre la gestión de riesgos de la entidad, incluyendo los riesgos identificados, las acciones de mitigación implementadas y los resultados obtenidos.
 - Capacitar al personal: Realizar capacitaciones especializadas en gestión de riesgos, dirigidas a los líderes de procesos, equipos de trabajo y personal encargado de la gestión de riesgos.

- Mejorar la comunicación entre las dependencias de la Agencia: Fortalecer la comunicación interna sobre la gestión de riesgos, incluyendo la divulgación de informes y la realización de eventos de sensibilización.

En los términos anteriormente señalados, fue llevado a cabo el seguimiento al Mapa de Riesgos de la entidad, vigencia 2024-2.

Cordialmente,

FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ
Jefe Oficina Control Interno
SAPIENCIA