MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

Dándole cumplimiento al Decreto 943 de mayo 21 de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Agencia de Educación Superior de Medellín SAPIENCIA como entidad creada en marzo del 2013, un año antes a la publicación del anterior decreto, actualizó tal como estaba obligada la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI de la Entidad, últimamente se ha estado replanteando algunos componentes y ciertos elementos de control.

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno	Carlos Arturo Paternina Moreno	Período evaluado: unos componentes a junio 30 de 2017 y otros a agosto 31 de 2017.
		Fecha de elaboración: agosto y septiembre 2017.

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión.

Avances y Dificultades

1.1. COMPONENTE TALENTO HUMANO.

1.1.1. Acuerdo, Compromiso y Protocolos éticos:

La Agencia de Educación Superior de Medellín tiene adoptado y sigue vigente su Código de Ética y Buen Gobierno mediante la Resolución 769 del 2 de octubre de 2014, con éste buscar impulsar las buenas prácticas en la gestión pública en la Entidad, con énfasis en la transparencia e integridad de las decisiones, actuaciones, las relaciones y los comportamientos éticos de todos los funcionarios de la Agencia.

Tal como como está expresado, en los valores institucionales patentizados en el Código de Ética y Buen Gobierno en su artículo 4º. los cuales inspiran y soportan la gestión de la Agencia: *"El Respeto que se manifiesta en el reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento. Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos y le brindamos un trato digno, independiente de sus diferencias de opinión y jerarquía. Honestidad expresada en la coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace en la búsqueda del bien común. Somos honestos cuando somos coherentes entre lo que decimos y el ejemplo que damos. Rendimos los informes basados en datos y hechos".*

Ahora bien, en la Cultura Organizacional de la Entidad, para seguir fortaleciendo entre los funcionarios y contratistas, los principios y valores de forma constante, la Oficina de Comunicaciones de la Agencia ha definido estrategias para la

socialización de los mismos, se ha incluido capacitaciones e inducciones a los servidores y prestadores de servicios de forma reiterada.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano:

La Agencia de Educación Superior de Medellín tiene su Plan Institucional de Capacitación liderado por Talento Humano, el mismo se ha ejecutado de la siguiente manera, tal como se muestra en el cuadro No.1:

Cuadro No.1 Plan Institucional de Capacitación SAPIENCIA 2017.

TEMA	INSTRUCTOR- RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN
Inducción y Sensibilización PAES	Fanny Murillo	Febrero 14
Manual de Contratación de la Agencia.	Oficina Jurídica	Abril 6
Supervisión e Interventoría	Oficina Jurídica	Abril 18
Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. PQRSD	Oficina Jurídica	Abril 25
Gestión Documental; Memoria y Sociedad	Yader Palacios Palacios	Abril 27
Planeación Estratégica	Nalliby Giraldo Rúa	Junio 1 y 6
Gestión Documental; Memoria y Sociedad	Yader Palacios Palacios	Junio 8 y 12
Programa Mercurio	Yader Palacios Palacios	Junio 23
Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo - Centralidad Mazo	Ana Beatriz Uribe Lujan	Junio 15,20,21,22 Julio 5 y 7

Fuente: SAPIENCIA

La consolidación y programación del Plan de Capacitación con base en el Proyecto de Aprendizaje en Equipo PAES de la siguiente vigencia, será realizada en el último trimestre de 2017 y se elaborará el diagnóstico para el Plan de la vigencia 2018.

La Agencia se ha ido comprometiendo en el cumplimiento a lo establecido el Decreto 1083 de 2015 y el nuevo Decreto 648 de 2017 el cual modifica y adiciona el Decreto anterior, Reglamento Único del Sector de la Función Pública, lo mismo

que el Decreto 1227 de 2005, apuntando a mejorar los programas de bienestar social e incentivos de cada uno de los servidores, que les permitan una mayor motivación y reconocimiento a sus logros, también se tiene programado mejorar las condiciones físicas que le rodean su trabajo, para esto se está gestionando los espacios del primer piso del edificio donde está la Agencia e igualmente la adquisición de nuevo mobiliario ergonómico.

También se debe resaltar que mediante la Resolución 6821 del 21 de julio de 2017 se convocó a la elección de los representantes de los funcionarios de la Agencia de Educación Superior de Medellín, al Comité de Convivencia Laboral periodo 2017-2019.

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

1.2.1. Planes, Programas y Proyectos:

El Plan de Indicativo del 2017 de la Agencia de Educación Superior de Medellín Sapiencia, tiene diez (10) proyectos programados, la ejecución de los mismos y el cumplimiento de las metas proyectadas con corte a agosto 31 de 2017 se puede ver en el cuadro No.2.

Cuadro No. 2 Cumplimiento de Metas a agosto 31 de 2017, Plan de Indicativo Sapiencia.

PLAN DE INDICATIVO 2017 SAPIENCIA						
Nombre Proyecto	**Presupuesto Programado (Cifras COP)**	**Presupuesto Ejecutado (Cifras COP)**	**Nombre Indicador**	**Meta 2017**	**Ejecución Meta**	**% Avance**
1.Apoyo para el acceso a la educación superior	_	_	Continuidad de los estudiantes a educación superior (Resultado)	52%	48.5%	93%
1.Apoyo para el acceso a la educación superior	52.433.056.957	49.292.652.178	Créditos condonables y becas otorgadas para la educación superior (Producto)	3.287	2.972	90%
			Beneficiarios de becas y créditos condonables en relación con los clúster (Producto)	1.652	1.398	85%

			Créditos condonables y becas otorgadas para la educación superior a jóvenes víctimas del conflicto armado (Producto)	185	216	117%
2.Fortalecimiento de la sinergia de las tres instituciones públicas de educación superior	1.230.272.891	1.012.775.918	Instituciones de educación superior públicas de carácter municipal apoyadas en procesos de acreditación y reacreditación (Producto)	3	3	100%
3.Fortalecimiento de la estrategia de educación superior digital	9.890.334.092	5.397.510.065	Personas certificadas en los cursos de @Medellín	2.500	2.076	83%
			Programas diseñados y ofrecidos a través de la plataforma @Medellín para personas con discapacidad auditiva y visual	1	0	0%
			Programas diseñados y ofrecidos a través de la plataforma @Medellín	2	2	100%
4. Apoyo a la red de laboratorios de investigación científica	–	–	Red de laboratorios de investigación científica conformada	0	0	0%
5.Ciudadelas universitarias como escenario de desarrollo			Plan de sostenibilidad implementado	–	–	–

	169.972.396.802	7.493.621.352	Cupos ofertados en las ciudadelas	7.000	7.899	113%
			Ciudadelas construidas	–	–	–
6.Formación técnica y tecnológica pertinente - Consolidación del sistema de educación terciaria	37.716.934.696	17.225.875.958	Estudiantes matriculados con apoyo de Sapiencia en programas tecnológicos pertinentes con la posibilidad de profesionalización	2.520	762	30%
7.Alianzas estratégicas entre el sector productivo y la educación superior	256.779.209	90.746.838	Alianzas realizadas para la inserción laboral de egresados de educación superior	2	2	100%
			Alianzas realizadas para el apoyo a proyectos de investigación	2	3	150%
8.Apoyo a semilleros y grupos de investigación	_	_	Publicaciones indexadas de grupos de investigación apoyados	1	2	150%
8.Apoyo a semilleros y grupos de investigación	_	_	Grupos y semilleros de investigación apoyados	5	5	100%

			Tesis presentadas por estudiantes de las tres instituciones de educación superior del Municipio de Medellín con propuestas de innovación social	0	0	0%
9.Internacionalización del sistema de educación superior	154.067.526	42.419.525	Alianzas internacionales de apoyo a la educación superior realizadas	5	3	60%
10. Fondo local para la investigación científica del sistema de educación superior	485.639.265	445.639.265	Proyectos de investigación científica apoyados	7	6	86%

Fuente: Sapiencia

La Agencia en sus proyectos de inversión tiene presupuestado en el 2017 $272.139.481.438 y al 31 de agosto ha ejecutado $81.001.241.099 es decir un 29,8%, de los diferentes proyectos se puede observar lo siguiente:

1. **Apoyo para el acceso a la educación superior:** En éste proyecto se ha ejecutado el 94,1% de lo presupuestado, se tienen tres (3) indicadores a saber:
    - Créditos condonables y becas otorgadas para la educación superior, con una ejecución presupuestal del 90%. Están incluidos 1.277 beneficiarios de la convocatoria 2017-2.
    - Beneficiarios de becas y créditos condonables en relación con el clúster, con un cumplimiento 85%. Están 696 Corresponde a los beneficiarios de la convocatoria 2017-2.
    - Créditos condonables y becas otorgadas para la educación superior a jóvenes víctimas del conflicto armado, con un cumplimiento 117%. Están 46 que corresponde a los beneficiarios de la convocatoria 2017-2
2. **Fortalecimiento de la sinergia de las tres instituciones públicas de educación superior:** En éste proyecto se ha ejecutado el 82,3% de lo presupuestado, se tiene un (1) indicador a saber:

- Instituciones de educación superior públicas de carácter municipal apoyadas en procesos de acreditación y reacreditación, con un cumplimiento del 100%. En el proyecto se apoya los procesos de acreditación y reacreditación a través de los tres (3) convenios firmados en Sinergia con cada una de las Instituciones de Educación Superior del municipio de Medellín, para fortalecer las áreas de docencia, extensión internacionalización, investigación y bienestar que apuntan a indicadores del Consejo Nacional de Acreditación.

3. **Fortalecimiento de la estrategia de educación superior digital:** En éste proyecto se ha ejecutado el 54,6% de lo presupuestado, se tienen tres (3) indicadores a saber:
   - Personas certificadas en los cursos de @Medellín, con un cumplimiento del 83%, 2.076 beneficiarios. Estos beneficiarios realizaron el curso a través de la plataforma @Medellín y hacen parte del curso innovación para todos de Ruta N en su primera versión y son certificados a través de la Escuela de Ingenieros.
   - Programas diseñados y ofrecidos a través de la plataforma @Medellín para personas con discapacidad auditiva y visual, el cumplimiento es de 0%. Se vienen adelantando acciones estratégicas, porque el contenido de estos programas es especial, por lo tanto, se realizará una contratación especifica con la I.U. Pascual Bravo.
   - Programas diseñados y ofrecidos a través de la plataforma @Medellín, cumplimiento del 100%. Se está ofreciendo las: Tecnología en Desarrollo de Software y Tecnología en Gestión Ambiental.
4. **Apoyo a la red de laboratorios de investigación científica:** Este proyecto tiene cumplimiento 0% y sus recursos por $40.000.000 que se tenían presupuestados, se trasladaron a Proyectos de investigación científica (grupos y semilleros).
5. **Ciudadelas universitarias como escenario de desarrollo:** En éste proyecto se ha ejecutado en 2017 solo el 4,41% de lo presupuestado, se tienen tres (3) indicadores a saber:
   - Plan de sostenibilidad implementado, no se planeó meta para la vigencia.
   - Cupos ofertados en las ciudadelas, el cumplimiento es del 113%, con 7.899 nuevos cupos universitarios de 7.000 programados, discriminados así: en la I.U Pascual Bravo: 2.252; en el Colegio Mayor: 676 y en el ITM: 4.971.
   - Ciudadelas construidas, no se planeó meta para la vigencia.
6. **Formación técnica y tecnológica pertinente-Consolidación del sistema de educación terciaria:** En éste proyecto se ha ejecutado el 45,7% de lo presupuestado, se tiene un (1) indicador a saber:
   - Estudiantes matriculados con apoyo de Sapiencia en programas tecnológicos pertinentes con la posibilidad de profesionalización, tiene un cumplimiento del 30,2%, con una meta de 2.520. En la primera

convocatoria se beneficiaron 762 estudiantes. Del 6 de septiembre al 4 de octubre del 2017 se realizará la segunda convocatoria para 1800 personas más.

7. **Alianzas estratégicas entre el sector productivo y la educación superior** En éste proyecto se ha ejecutado el 35,3% de lo presupuestado, se tiene un (1) indicador a saber:

- Alianzas realizadas para el apoyo a proyectos de investigación, con un cumplimiento del 150%, después de realizar tres (3) de dos (2) que se tenían programadas, las alianzas son las siguientes: **1.** Alianza generada con 9 universidades del sector turismo y clúster de ciudad, para la ejecución del proyecto de cualificación académica de la industria de turismo. **2.** Entidades firmantes: ITM y Fundación Tecnalia Research and Innovation – España Objeto: analizar posible colaboración en el ámbito de participación en proyectos de investigación, desarrollo e innovación dentro del Programa Marco Europeo Horizonte 2020. Vigencia: 2 años. **3.** Entidades firmantes: ITM y IRTA – España Objeto: participar de manera conjunta en el proyecto "Programa Colombia sostenible en zonas de postconflicto" (si la propuesta es financiada por el BID). No se tiene una vigencia especificada.

8. **Apoyo a semilleros y grupos de investigación:** En este proyecto no se han presupuestado recursos. Pero tiene dos (2) indicadores a saber:
   - Grupos y semilleros de investigación apoyados, con un cumplimiento del 100%. Se apoyó a cinco (5) los grupos de investigación a través de Sinergia: **1.** PARQUE I del ITM. **2.** GIGEI, GIIAM y QUALIPRO de la I.U. Pascual Bravo. **3.** Al grupo de investigación GIET del Colegio Mayor.
   - Tesis presentadas por estudiantes de las tres instituciones de educación superior del Municipio de Medellín con propuestas de innovación social, éste tiene un cumplimiento del 0%.

9. **Internacionalización del sistema de educación superior:** En éste proyecto se ha ejecutado el 27,5% de lo presupuestado, se tiene un (1) indicador a saber:
   - Alianzas internacionales de apoyo a la educación superior realizadas, para un cumplimiento del 60%. Firma de convenio con ITM, para pasantías docentes y estrategias de internacionalización de la Educación Superior

10. **Fondo local para la investigación científica del sistema de educación superior:** En éste proyecto se ha ejecutado el 91,8% de lo presupuestado, pero se debe señalar que a este proyecto se le trasladaron $40.000.000 del proyecto "Apoyo a la red de laboratorios de investigación científica", se tiene un (1) indicador a saber:

- Proyectos de investigación científica apoyados, tiene un cumplimiento del 86%. Firma de convenio con Pascual Bravo para el apoyo a proyectos de investigación de Ingeniería.

Ahora bien, la Agencia de Educación Superior de Medellín en para replantear el Plan Estratégico de la Entidad, se realizó el contrato 151 de 2016 por valor de $13.787.500 el cual tiene por objeto "La prestación de servicios profesionales para el apoyo a la Agencia en la formulación del Plan Estratégico de la Agencia de Educación Superior-Sapiencia y el diseño de los tableros de control de la gestión de cada proceso utilizando la metodología de Balance Scorecard", por lo tanto durante en los últimos cuatro (4) meses de 2016, con la asesoría del experto en Balance Scorecard y la participación del Equipo Directivo y de todos funcionarios de Sapiencia, se formuló el Plan Estratégico 2017-2019 como una apuesta en el cumplimiento de la Agencia a la sinergia institucional, la internalización de la educación superior, la investigación científica y la gestión del conocimiento etc., este Plan no ha sido aprobado por el Consejo Directivo de la Agencia y sigue vigente el 2014-2018.

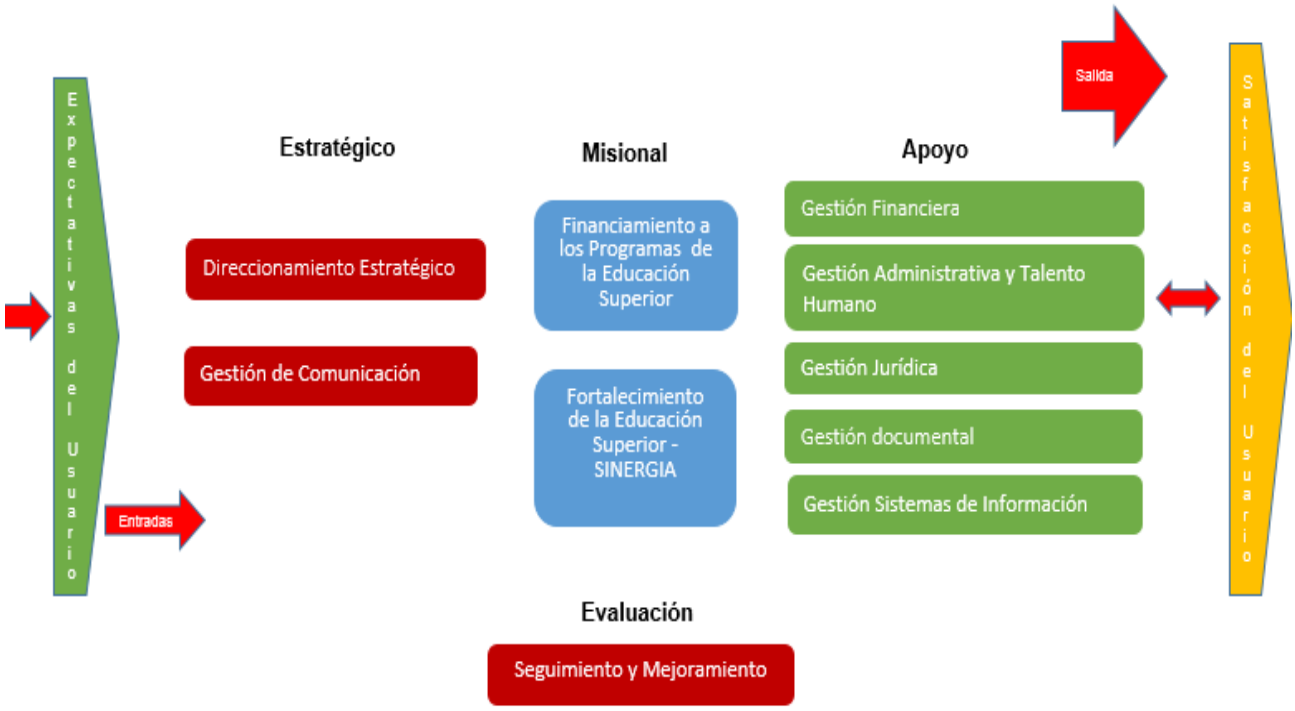
La Agencia de Educación Superior de Medellin, en el marco del nuevo Plan Estratégico Institucional 2017-2019 el cual es de conocimiento del Consejo Directivo de la Entidad, pero no ha sido aprobado por el mismo, tiene como iniciativa evaluar el impacto del proyecto "Apoyo para el acceso a la educación superior", con el fin de conocer los cambios y transformaciones que se han logrado en la ciudad a partir de las becas y créditos condonables para acceder a programas de educación superior. Se debe señalar que para formular el nuevo Plan Estratégico se contrató a un experto en la metodología Balance Scorecard, mediante el contrato 151 de 2016 por un valor de $13.787.500, aún sigue vigente el Plan 2014-2018.

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos:

El mapa de procesos de la Agencia sigue vigente, el cual consta de cuatro (4) Macro Procesos y diez (10) Procesos, tal como se muestra continuación: **1. El Macro Proceso Estratégico** el cual está integrado por los procesos Direccionamiento Estratégico y el Gestión Comunicaciones **2. El Macro Proceso Misional** integrado por los procesos: Financiamiento a los Programas de la Educación Superior y Fortalecimiento de la Educación Superior –Sinergias- **3. El Macro Proceso de Apoyo** integrado por los procesos Gestión Financiera, Gestión Administrativa y de Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión Documental, Gestión de Sistemas de Información. **4. El Macro Proceso de Evaluación** integrado por el proceso de Seguimiento y Mejoramiento.

En el gráfico No.1 se muestra el Mapa de Procesos vigente de la Agencia de Educación Superior de Medellín.

Gráfico No.1: Mapa de Procesos de SAPIENCIA.



Fuente: SAPIENCIA.

En la Agencia de Educación Superior de Medellín, con la coordinación de la responsable de Planeación en la Entidad, se ha estado revisando y mejorando la caracterización de cada proceso, los procedimientos, las políticas, los documentos o formatos, métricas e indicadores, con cada uno de los líderes responsables de los procesos, en aras del mejoramiento continuo.

Este ejercicio en cada proceso se encuentra en este estado de avance:

- **Direccionamiento Estratégico:** Avance del 61% y falta el 39%. Los documentos pendientes por revisar: Rendición de Cuentas; Plan Estratégico; Revisión por la Dirección; Caracterización e Indicadores.
- **Gestión Comunicaciones:** Pendiente de actualizar el 100%.
- **Financiación a la Educación Superior**: Pendiente actualizar el 100%.
- **Sinergia-Fortalecimiento de la Educación Superior:** Falta el 92%.
- **Atención al Ciudadano:** Falta el 50%, documentos pendientes por revisar: Procedimientos; Gestión de Trámites; Manual de Atención al Ciudadano e Indicadores.
- **Gestión Administrativa**: Avance del 24% falta el 76.
- **Gestión del Talento Humano**: Avance del 54% falta el 46. Documentos

pendientes: Procedimiento Situaciones Administrativas; Formatos: trece (13) existentes en Gestión Administrativo y Talento Humano; Instructivo Practicantes; Caracterización e Indicadores.

- **Gestión Financiera:** Avance 39% falta el 61. Documentos pendientes de revisar: Procedimientos pagos obligaciones; Declaración bimestral de la retención en la fuente sobre la industria y comercio-ICA; Conciliaciones de Cuenta; Cierre del Periodo; Declaración mensual de la retención en la fuente; Gestión de recuperación de cartera en etapa de amortización; Gestión de ingresos; Registro y causación de responsabilidades y también falta Formatos asociados, Caracterización e Indicadores.
- **Gestión Jurídica:** Avance 93% falta el 9. Documentos por revisar: Ficha técnica de los Indicadores.
- **Gestión Documental:** Avance 65% falta el 35. Documentos por revisar: Cinco (5) formatos y tres (3) instructivos.
- **Sistemas de Información:** Avance 75% falta el 25. Documentos pendientes de revisar: Procedimientos Gestión seguridad de la información y Desarrollo de aplicativos; Formatos Solicitud desarrollo o soporte de aplicativos; Indicadores.
- **Evaluación y Mejora - Salud y Seguridad en el Trabajo:** Avance 70% falta el 30. Documentos pendientes de revisar: Un procedimiento; un formato; un instructivo; la Caracterización e Indicadores.
- **Evaluación y Mejora – Control Interno:** Avance 72% falta el 28. Documentos pendientes de revisar: Indicadores.
- **Evaluación y Mejora – Gestión de la Mejora:** Avance 36% falta el 64.

Ahora bien, en lo concerniente a la evaluación de la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos por la Agencia, la encuesta se construyó, se aprobó y se aplicó en la última semana del mes de julio del 2017, con una muestra aleatoria de cien (100) usuarios, donde se destacan los beneficiarios de los fondos de Presupuesto Participativo y de los fondos EPM y Universidades. Los resultados de la encuesta se publicarán en el mes de octubre de 2017.

1.2.3. Estructura Organizacional:

La estructura organizacional de la Agencia de Educación Superior de Medellín, sigue igual y está integrada por seis (6) funcionarios de libre nombramiento y remoción y siete (7) de carrera administrativa, de estos últimos los siete (7) están ocupando los cargos en provisionalidad.

La planta de los cargos de la Agencia de Educación Superior de Medellín se detalla en el cuadro No. 3, como está a continuación:

Cuadro No.3: Planta de cargos de SAPIENCIA.

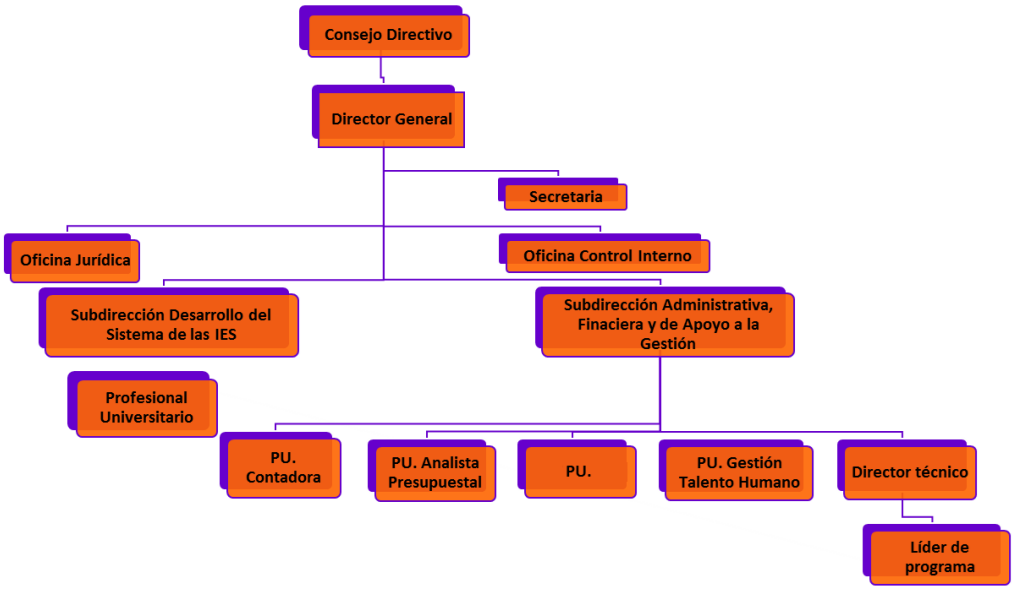
CARGO	AREA	NIVEL	TIPO EMPLEO (REGIMEN)	PLAZAS
Director General	Dirección General	Directivo	Libre Nombramiento y Remoción	1
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Dirección General	Asesor	Libre Nombramiento y Remoción	1
Jefe Oficina Control Interno	Dirección General	Directivo	Libre Nombramiento y Remoción	1
Subdirector de Desarrollo del Sistema de Instituciones Públicas de Educación Superior	Dirección General	Directivo	Libre Nombramiento y Remoción	1
Subdirector Administrativo, Financiero y de apoyo a la gestión	Dirección General	Directivo	Libre Nombramiento y Remoción	1
Director Técnico de Fondos de Educación Superior	Subdirección de Desarrollo del Sistema de Instituciones Públicas de Educación Superior	Directivo.	Libre Nombramiento y Remoción	1
Líder de proyecto (Fondos Educación Superior)	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario	Subdirección de Desarrollo del Sistema de Instituciones Públicas de Educación Superior	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario (Contador)	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario (Recurso humano y contratación)	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario (Analista presupuestal)	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Auxiliar Administrativo (Secretaria)	Dirección General	Asistencial	Carrera Administrativa	1

Fuente: SAPIENCIA.

El Profesional Universitario Código 219 Grado 2, de la Planta Globalizada de la Agencia de Educación de Medellín y con formación en Contaduría, el cual había sido trasladado, para reforzar el área de contabilidad como Tesorero, mediante Resolución 6850 del 29 de agosto de 2017, se reubica por necesidad del servicio en la Dirección Técnica, en el mismo Acto Administrativo se discriminan las funciones del funcionario.

La estructura organizacional de la Agencia de Educación Superior de Medellín SAPIENCIA con corte a 31 de enero de 2017 es la siguiente:

Gráfico No.2: Estructura Organizacional Actual de SAPIENCIA.



Fuente: SAPIENCIA.

2.1.4. Indicadores de Gestión:

La contratista responsable de la Oficina de Planeación, está haciendo el ejercicio de acompañamiento, para el diseño y elaboración de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos de la Agencia, con los responsables de cada área para para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los mismos.

Los líderes de los procesos podrán definir al interior del área, quienes son los servidores públicos responsables de hacer seguimiento a los indicadores y verificarán que se cumpla con la periodicidad establecida para la medición de cada uno de ellos.

También se debe resaltar, que la Agencia tiene un Plan Acción Consolidado donde se hace seguimiento a los Proyectos que tiene cada Proceso, los cuales tienen su

respectivo objetivo y las acciones para cumplirlo y cada actividad con el pertinente indicador de gestión. La Agencia tiene como objetivo sincronizar los indicadores del plan de Desarrollo del municipio de Medellín con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.

1.2.5. Políticas de Operación:

Aunque la Agencia adopta el Manual de Operaciones mediante la Resolución 1484 del 28 de agosto de 2015, se debe resaltar que la Entidad está revaluando todos los documentos de consulta que contiene la información necesaria para llevar de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas que son asignadas a cada una de las unidades administrativas y/o procesos en el cual se definen las responsabilidades de cada uno de los funcionarios y los faculta para cumplir con sus expectativas y que les sirven para facilitar el control administrativo y reducir la cantidad de tiempo que los administradores ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios, porque se necesita y requiere que se le siga realizándose la atención periódica, se continúen haciéndose las actualizaciones, donde se añade el nuevo material y se elimina el obsoleto, redistribuyendo el contenido del documento, responsabilidad liderada por los responsables de la Planeación en la Agencia.

Es de señalar, que estas guías de acción son de carácter operativo, de aplicación cotidiana y dan seguridad y confianza a quien debe responder por la ejecución de procedimientos y actividades muy específicas y se encuentran inmersas en los procedimientos previamente definidos.

Es pertinente seguir recordando que los funcionarios conozcan y estén aplicando en su quehacer institucional, las políticas de operación.

La ejecución, evaluación y revisión de las políticas de operación, está a cargo de los responsables de cada uno de los procesos, a quienes corresponde cada una de las políticas a desarrollar, en conjunto con todos los servidores que intervienen en éstos, asesorados por los responsables de la Planeación y del Sistema de Gestión de la Calidad en la Agencia.

1.3. COMPONENTE ADMINISTRACION DE RIESGO.

Con corte a junio 30 de 2017, cada uno de los responsables de la Gestión del Riesgo de los diferentes procesos de la Agencia, hizo el respectivo seguimiento o monitoreo de los riesgos, dándole cumplimiento a la Segunda Línea de defensa del Sistema de Control Interno, de acuerdo a los protocolos que exigen las normas internacionales de Auditoría Interna.

Por lo tanto, se mostrará el comportamiento de los riesgos identificados y valorados de cada proceso:

- **Direccionamiento Estratégico: 1.** Incumplimiento de objetivos y metas del Plan Estratégico: Se formuló el plan estratégico 2017-2019 en la metodología Balance scorecard, sin embargo, no ha sido aprobado por el Consejo Directivo. Este plan fue formulado en conjunto con líderes de proceso y socializado a la nueva Dirección de la Agencia. Se diseñó y se viene implementando un instrumento para el seguimiento al plan de acción institucional. Se realizan informes bimensuales por área. Sigue vigente el Plan Estratégico 2014-2018. **2.** Incumplimiento en la gestión del riesgo: Se identificaron los riesgos con cada líder de proceso y se brindó asesoría técnica, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno. Los responsables de Planeación en la Agencia, se solicitaron el primer informe de seguimiento a los riesgos de cada proceso con corte al 30 de junio. Esta información se consolida en una sola matriz para revisión de la Oficina de Control Interno. **3**. Incumplimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano: El plan anticorrupción fue formulado y publicado en la página web para consulta de todos los servidores y contratistas de la Agencia. Se realizó el primer informe de seguimiento a los avances, el cual evidenció el incumplimiento de algunas acciones, durante el primer periodo enero-abril se cumplió un 55% de las metas planeadas en el Plan Anticorrupción, ya que no se logró avanzar en la estrategia de racionalización de trámites. **4.** Incumplimiento de proyectos de inversión y planes de acción: Se diseñó un instrumento para la formulación y seguimiento a los planes de acción por área alineados con los productos de los proyectos de inversión. Periódicamente se realiza seguimiento a la ejecución presupuestal y avance físico de cada proyecto, en coordinación con la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión. Los proyectos se están ejecutando conforme a lo planeado, en las reuniones de Comité Directivo se presentan los avances y dificultades de cada proyecto, a fin de tomar las medidas necesarias**. 5.** Error en el procesamiento y análisis de información de educación superior: Se contrató un profesional Economista que se encarga del diseño y seguimiento a la batería de indicadores, con esto se fortaleció el componente técnico del ODES. Se documentó el procedimiento "Administración del ODES P-ES-DE-013". Se están analizando diferentes alternativas para el desarrollo del Sistema de Información del ODES**. 6.** Errores en los reportes de seguimiento: Se implementó el sistema de seguimiento y evaluación, a través del cual se reportan los avances de cada proyecto y demás actividades de gestión de las áreas. El informe se presenta cada dos meses al Directivo de la Agencia. Se presentaron dos (2) informes de seguimiento a los indicadores del Plan de Desarrollo, en uno de ellos hubo un error en los datos, pero fue subsanado inmediatamente. Hay

una comunicación permanente con los líderes de cada proceso y se brinda orientación técnica para el reporte de información. **7.** Manejo indebido de las bases de datos para beneficio propio (corrupción): Se documentó el procedimiento "Administración del ODES P-ES-DE-013", todas las solicitudes de información de beneficiarios se canalizan a través de Planeación Estratégica y está pendiente diseñar la política para el manejo de la información.

- **Comunicaciones: 1.** Presentar datos, información, noticias equivocadas, incompletas e inoportunas en los diferentes medios de comunicación y/o estrategias comunicacionales: Este riesgo se materializó en varios casos: **A.** En la convocatoria de becas para estudiar Tecnología en Desarrollo de Software a través de @Medellín se materializó el riesgo por la informalidad en la entrega de la información, la estrategia de comunicación se planificó con muy poco tiempo, hubo desgaste en el trabajo del equipo de comunicaciones intentando ordenar la información recibida para garantizar una comunicación clara. En este caso no se vio afectada la imagen porque se resolvió internamente. **B.** En la convocatoria de becas para acceder al MOOC de emprendimiento a través de @Medellín se materializó el riesgo igual por la informalidad en la entrega de la información, se debió convocar al equipo de comunicaciones de @Medellín a una reunión para socializar la información y diseñar una ruta de planificación de la estrategia, hubo muy poco tiempo también para planear y en la marcha de debió terminar de recolectar la información y aclarar algunas cosas para salir con información veraz y precisa. En este caso no se vio afectada la imagen porque se resolvió internamente. **C.** Durante el proceso de legalización de las becas del programa “Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín” el equipo técnico del programa envió una información incompleta desde un correo electrónico diferente al institucional que se maneja para el envío masivo de correos electrónicos y que es administrado por el equipo de comunicaciones, en este caso se envió nuevamente la información completa desde el equipo de comunicaciones y se realizaron las alertas para que esto no volviera a presentar. **D.** Durante el proceso de legalización del Fondo Sapiencia Pregrados con recursos de Presupuesto Participativo, se envió desde el equipo de comunicaciones un mensaje de texto con un plazo errado para legalizar el crédito, se analizó en dónde radicó la confusión en el envío de la información y se envió un nuevo mensaje de texto con la corrección del plazo**. E.** En la convocatoria de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín, se presentó insuficiente control de la información que enviaban las Instituciones de Educación Superior IES a los beneficiarios del programa, en varias ocasiones se evidenció que las IES enviaban información directa a los beneficiarios sin articulación con la Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia, responsables del proceso. En este caso se realizó como acción de mejora para la próxima convocatoria, la programación de

reuniones de articulación con las IES para evitar que esto no vuelva a ocurrir**. F.** Al inicio de la convocatoria de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín, se presentaron faltas de exactitud en la información enviada por la fuente interna al equipo de comunicaciones, se presentaron cambios de última hora en los requisitos de inscripción al programa, por lo tanto, en algunos casos lo que se comunicó no fue veraz debido a que el material publicitario ya se había producido. En este caso se requirió al equipo técnico del programa que para la segunda convocatoria nos entreguen la información verificada con tiempo.

Se destaca en este informe de Gestión Comunicaciones, las dificultades que se presentaron por inexactitud de la información o por estar incompleta al ser entregada por las fuentes internas al equipo de comunicaciones. **2.** Actos realizados con la intención de dañar la imagen de la Entidad o de una persona en particular (rumores, dañar vallas publicitarias, sitios web, medios institucionales de información, entre otros): No se materializó este riesgo, por parte del equipo de comunicaciones se mantuvo un flujo permanente, preciso y adecuado de la información con los públicos de interés.

- **Financiación Educación Superior: 1.** Error en la parametrización de los criterios de calificación para la preselección del seleccionado: Se realizaron pruebas a los formularios de inscripción para garantizar su correcto funcionamiento. **2.** Retrasos e incumplimiento en los giros de las diferentes modalidades de crédito, este se materializo: Se envió solicitud escrita al operador para que cumpliera con los giros a estos beneficiarios. Al 30 de julio el operador realizó la totalidad de los giros, aludiendo telefónicamente problemas con el sistema de pago. Se presentaron retrasos con el giro de los beneficiarios del Fondo EPM que están bajo la línea alianza con el ICETEX, los giros de los demás fondos se realizaron oportunamente**. 3.** Retraso en la definición de condonaciones y saldos para el paso al cobro de los programas de créditos: Desde la Dirección Técnica de Fondos se realiza la depuración de las bases de presupuesto participativo para determinar el estado real de los beneficiarios y poder identificar aquellos que son susceptibles al cobro; para el fondo EPM en el 2017 se consolidó la deuda (para determinar quién debe o a quién se le debe condonar y en qué porcentaje) a más de 7.000 beneficiarios y se está en revisión por parte del área de más de 4.000 beneficiarios. Los fondos de posgrados están al día con los beneficiarios susceptibles de cobro. **4.** Manipulación indebida de la información de las bases de datos de beneficiarios (corrupción): Se designó un profesional responsable único de bases de datos. **5.** Concentración de la supervisión de contratos y/o convenios en sólo dos (2) personas de planta: El análisis que hace la Dirección de Fondos, es que existe un riesgo que no solo implica para las dos (2) personas de planta, sino también para la entidad, (teniendo en cuenta que igualmente deben cumplir con las demás

actividades inherentes a su cargo, por lo que resulta evidente el desborde operativo en cuanto a la capacidad de cumplir por parte de cualquier funcionario que se encuentre en dicha situación), el que esté bajo la responsabilidad la supervisión más de once (11) contratos los cuales son todos a largo plazo (cinco años o más de duración) y que se encuentran actualmente vigentes por recursos superiores a los $500.000.000.000, más teniendo en cuenta el grado de complejidad tan alto que implica el desarrollo y ejecución de los mismos, abarcando temas que van desde la operatividad de los fondos en todos sus procesos (convocatoria, selección, legalización, renovación, cierre de crédito y novedades, giro de recursos, recaudos, así como el archivo, desarrollo de sistemas de información, puntos de atención, nómina etc.), con más de 40.000 beneficiarios en todos los programas. La Agencia debe visionar lo que se viene en materia de supervisión para los próximos años, puesto que se debe tener una planeación a futuro con este tema, adicionalmente con la operación integral de los fondos asumida en la presente vigencia, la dinámica no puede seguir siendo la misma de años anteriores, por lo tanto el tema de las supervisiones así como los relacionados con la operación de fondos que impacten otras áreas deben ser revisado por las áreas de apoyo, ya que se denota que el rol solo lo está asumiendo la Dirección Técnica de Fondos.

- **Fortalecimiento de la Educación Superior Sinergia: 1.** Incumplimiento del modelo de operación centrado en Sinergias: Las acciones realizadas **a)** Construcción conjunta del proyecto Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín**. b)** Reunión de Sapiencia con el área de Internacionalización de las Instituciones de Educación Superior IES, para dar seguimiento al Convenio Interadministrativo 161 de 2016 “Para fortalecer y apoyar las capacidades investigativas de las tres (3) instituciones de educación superior adscritas al municipio de Medellín a través de la generación de actividades de movilidad académica internacional entrante y saliente”. **c)** Desarrollo de Mesas Académicas con las tres (3) IES. d) Evento realizado para promover la internacionalización de las IES, el evento de apertura del convenio 161 de 2016. **e)** Se realizaron dos acciones estratégicas en el presente bimestre las cuales fueron: movilidad internacional entrante y saliente en las IES del Municipio y apoyo a semilleros y grupos de investigación. Se evidencia el trabajo conjunto y en equipo entre Sapiencia y las tres (3) Instituciones de Educación Superior del municipio de Medellín, mediante espacios de trabajo y el desarrollo de proyectos articuladamente. **2.** Escasa gestión del conocimiento del proceso: **a)** Se ha identificado los factores que intervienen en el proceso de Sinergia como (actores-proyectos-programas-entidades etc.) **b)** Se está organizando una carpeta compartida con todas las personas que en sus procesos tratan actividades con las tres (3) IES y se pueda traducir en Sinergia para tener documentación importante **c)** No se ha realizado la documentación del

proceso. Desde la Subdirección de Sinergias se propende para que exista un archivo de gestión en permanente actualización y alimentación. Así también, con el área Administrativa y de Gestión Documental, se espera recibir apoyo para preservar la memoria institucional. **3.** Baja participación de la comunidad en los proyectos de la Sinergia**: a)** Coordinación con el área de comunicaciones de las Instituciones de Educación Superior para que la transmisión de la información a la comunidad sea efectiva. **b)** Ampliación de mecanismos de difusión a través de mail chip, llamadas telefónicas, visitas a los barrios, difusión por redes sociales y medios de comunicación para el proyecto de Becas Tecnologías. **c)** Pertinencia de las metodologías de difusión ya que para el proyecto de becas se realizó una atención personalizada al público objetivo. Desde la Subdirección de Sinergias se está promoviendo mesas de trabajo colegiadas por cada Institución de Educación superior del Municipio de Medellín IES; están acompañando el proceso desde el área Jurídica, vicerrectores administrativos y financieros, vicerrectores académicos y comunicadores, de tal manera que la elaboración de propuestas técnicas para dar cumplimiento a los proyectos tenga el aval desde todas las áreas y no haya reprocesos. **4.** Incumplimiento de pactos, acuerdos, convenios y contratos por parte de aliados y operadores: **a)** Se realiza en Sapiencia tres (3) capacitaciones por parte del área jurídica en temas de realización de estudios previos, desarrollo del comité estructurador y el proceso contractual. **b)** Desde la Subdirección se tiene identificados los perfiles necesarios para desarrollar las actividades relacionadas con el objeto misional, entre ellos el área de Sinergia. **c)** Se realiza seguimiento a las actividades contractuales que se desarrollan mensualmente y estas pasan con visto bueno del líder del proceso para la firma del Subdirector.

Se debe señalar, que desde la Subdirección se realiza seguimiento a las actividades del Comité Estructurador, de tal manera que la etapa precontractual sea certera y permita llegar a Comité de Contratación sin observaciones o recomendaciones y sea aprobado para la elaboración de minuta. **5**. Ofrecimiento de dádivas para la selección de contratistas o proveedores (corrupción): Desde la Subdirección se identificó todos los contratos y convenios a los que se les hace supervisión y de acuerdo a esto se le asignó a cada uno un apoyo a la supervisión con el objetivo de tener actualizadas las carpetas, de hacer seguimiento al contrato y realizar actividades en el marco de éste.

- **Gestión Jurídica: 1.** Aplicar erróneamente una norma o interpretarla de manera equivocada. **Causa A:** Desactualización normativa y jurisprudencial. Acción: Se buscó acercamiento a la Secretaría de Suministros de la Alcaldía, explorando la posibilidad de incluir el equipo de la Oficina Jurídica de la Agencia en la actualización normativa que el ente central maneja. **Causa B:** Incompetencia del personal en el manejo de

temas específicos. Acción: Desde la planeación de la contratación directa se examina de manera minuciosa el perfil y experiencia de las personas que apoyan el equipo de trabajo. **Causa C:** No tener acceso a una herramienta de consulta y actualización normativa y jurisprudencial. Acción: En un ejercicio de prevención del daño antijurídico se asignaron responsabilidades (según el tema de manejo y conocimiento) para que se consulte la actualización normativa y jurisprudencial y posteriormente sea socializada en los comités primarios del área. **2.** Dejar de hacer una actuación que constituye un deber legal. **Causa A:** Sobrecarga laboral. Acción: La oficina Jurídica cuenta con un plan de trabajo, coordinado por la Jefe de la dependencia el cual está cumpliéndose de manera oportuna. **Causa B:** Inadecuado manejo y desorden de la documentación en los archivos de gestión y en el archivo central. Acción: De la oficina de archivo se han brindado instrucciones sobre el manejo de los expedientes a los miembros del equipo, así como en cuanto al uso de la herramienta Mercurio. **Causa C:** Inadecuado manejo de los trámites internos en el proceso Gestión Jurídica. Acción: A la fecha se encuentran revisados todos los procedimientos del proceso de Gestión Jurídica y se está apoyando la revisión de los formatos con contenido jurídico del proceso de adquisiciones liderado por la Subdirección Financiera**. Causa D:** Desinformación de los trámites internos de la Entidad. Acción: En los comités primarios de la Oficina Jurídica se repasan y socializan los diferentes procedimientos de la Agencia en la medida en que se requiere intervenir en los mismos**. 3.** Retraso en el cumplimiento de un deber legal, en términos de notificaciones y proyección de actos administrativos: **Causa A:** Sobrecarga laboral. Acción: La oficina Jurídica cuenta con un plan de trabajo, coordinado por la Jefe de la dependencia el cual viene cumpliéndose de manera oportuna. **Causa B:** Desconocimiento o desactualización de la normatividad vigente aplicable. Acción: La Oficina cuenta con cada una de las actas de reunión y comités en los que consta los estudios y decisiones que se toman con el equipo de trabajo, así como las instrucciones del jefe que buscan unidad de criterio en las labores que se realizan diariamente. **Causa C:** Por errores en el cómputo de términos legales**. 4.** Imposibilidad para la defensa técnica jurídica del Departamento: **Causa A:** Ausencia no programada de algunos de los profesionales que realizan la defensa técnica de Sapiencia. Acción: En el equipo se encuentra asignado un abogado encargado de revisar y hacer seguimiento a los diferentes procesos judiciales. Cada uno de los abogados de la oficina jurídica cuenta con un segundo apoyo jurídico que le reemplaza en aquellos casos que son necesarios. Esta designación obedece a instrucción fijada por escrito por el Jefe de la Oficina. **Causa B:** Incumplimiento de las obligaciones contractuales de la empresa que presta el servicio de notificaciones judiciales. Acción: La oficina jurídica cuenta con un plan de capacitaciones, que a la fecha se viene ejecutando conforme lo

pactado. **Causa C:** Indebida remisión de los antecedentes administrativos y dificultades en la recolección de medios probatorios. Acción: En el componente de prevención del daño antijurídico se brindó capacitación con el tema de PQRSDF donde se tocaron temas relacionados con la correspondencia y el manejo de la documentación. **Causa D:** Incompetencia del personal en el manejo de temas específicos. Acción: Se hizo asignación de responsabilidades y tareas atendiendo a la experiencia y conocimiento de los diferentes miembros del equipo por especificidad. **Causa E:** Pérdida de la documentación que reposa en los expedientes de los procesos judiciales y extrajudiciales. Acción: Se asignó y socializó con el equipo de trabajo la responsabilidad de cada uno de los abogados en el manejo de los expedientes asignados. En el tema contractual la responsabilidad es compartida con el rol logístico a quien se le asignó la tarea mediante acto administrativo. **Riesgos Asociados al Procedimiento de Contratación (Solo en lo que respecta al componente jurídico): 1.** No planeación de la contratación de Sapiencia: Considerando la asistencia permanente de la Jefe de la Oficina Jurídica al Comité de Contratación y el seguimiento que se hace de los procesos de contratación, este seguimiento es permanente.**2.** Inexactitud en la elaboración de documentos soporte de la contratación: La Oficina Jurídica cuenta con un plan de capacitaciones, que a la fecha se viene ejecutando conforme lo pactado**. 3**. Falsedad de documentos aportados con la propuesta en los procesos de contratación (corrupción): Mediante acto administrativo se creó el Comité Estructurador y Evaluador del proceso de contratación el cual desde la etapa de planeación se encarga de verificar la validez y contenido de los documentos surtidos en el proceso**. 4.** Celebración indebida de contratos (corrupción): Mediante acto administrativo se creó el Comité Estructurador y Evaluador del proceso de contratación el cual desde la etapa de planeación se encarga de verificar la validez y contenido de los documentos surtidos en el proceso. **5.** Desconocimiento del supervisor del contrato: La instrucción fue fijada desde el manual de contratación, supervisión, adoptado por la Agencia mediante acto administrativo. La oficina jurídica cuenta con un plan de capacitaciones, que a la fecha se viene ejecutando conforme lo pactado**. 6.** Incumplimiento del objeto del contrato: La oficina jurídica cuenta con un plan de capacitaciones, que a la fecha se viene ejecutando conforme lo pactado.

- **Gestión del Talento Humano: 1.** Incumplimiento del plan anual de capacitación y bienestar laboral: A la fecha se ha logrado dictar 11 capacitaciones: en temas propios de la agencia y requeridos para el apoyo en los diferentes procesos de cada área: Planeación estratégica, gestión documental, manejo de las plataformas para Gestión Documental, Supervisión e interventoría, PQRSDF y SST. Se elaboró el Plan de Capacitación y Bienestar Institucional, para iniciar su ejecución. **2.**

Incumplimiento en la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo: Dentro del diagnóstico para la implementación del SST, se evidenció la necesidad de cambiar de Administradora de Riesgos, para el mes de abril se inició procesos de convocatoria pública, en la cual quedó seleccionada la ARL COLMENA, se inicia cobertura a partir del 01 de junio de 2017, la nueva ARL ha apoyado a la agencia en su proceso de implementación: con asesorías presenciales, virtuales y con capacitaciones. **3**. Selección del talento humano sin las competencias requeridas para el cargo: Se ha logrado avanzar en los procedimientos de inducción y reinducción, programa de bienestar, instructivo de practicantes, evaluación del desempeño y acuerdos de gestión. Se iniciará un estudio conformado por un comité técnico y operativo con el fin de realizar una propuesta para una posible estructura organizacional. **4.** Inexistencia de una estrategia de gestión del conocimiento: No se ha dado inicio a la generación de la propuesta.

- **Gestión Documental: 1.** Pérdida parcial o total de la información: A la fecha no se ha tomado ninguna medida que ataque de forma contundente el riesgo. Cabe resaltar que la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión está proyectando una reforma estructural del espacio físico y están teniendo en cuenta el espacio físico de funcionamiento del área de Gestión Documental. **2.** Daño y/o deterioro en la documentación del archivo central: A la fecha no se ha tomado ninguna medida que ataque de forma contundente el riesgo. A causa de las condiciones físicas inadecuadas para la conservación de los documentos, éstos han sufrido deterioros parciales, causados por humedad y exposición a altas temperaturas alrededor de las oficinas de Sapiencia.
- **Gestión Financiera: 1.** Deficiencias en la formulación del Anteproyecto de presupuesto: El Anteproyecto se ha realizado correctamente y luego de consolidado se socializó de nuevo con todas las áreas, quedando aceptado por todos. El Anteproyecto de Presupuesto se realizó de manera ajustada a las necesidades de las áreas. **2.** Incumplimiento ejecución presupuestal: La ejecución presupuestal se ha realizado oportunamente, así como el seguimiento y el control. Se han venido cumpliendo a cabalidad los tiempos de la ejecución presupuestal. **3.** Inadecuada programación y ejecución del Plan Anualizado de Caja PAC: El PAC ha sufrido modificaciones por causas ajenas a la planeación de la Agencia, ya que el Municipio de Medellín ha solicitado modificar las fechas de traslado de los recursos. Aunque lo anterior es una novedad, esto no ha ocasionado riesgos de ningún tipo. **4.** Omisión en la información contable y financiera: La información se ha presentado de manera oportuna y de forma exacta a como es requerida. La información contable y financiera viene presentándose de manera completa y oportuna según lo establecido. **5.** Falencias en la presentación de declaraciones tributarias: Se han aplicado de forma correcta las

disposiciones tributarias. Inclusive se recibió auditoría del área de Ingresos del Municipio con revisión de Estampillas y Contribuciones, sin presentarse hallazgos. Se ha procurado mantener actualizados los procedimientos tributarios, de tal forma que se viene cumpliendo a cabalidad con los requerimientos para tal fin.**6.** Malversación de fondos (corrupción): A la fecha no se han materializado riesgos de corrupción en la Agencia. Los controles y seguimientos han permitido una completa transparencia en las actividades de la Agencia que implican el manejo de recursos.

- **Gestión Sistema de Información: 1.** Vulnerabilidad en el funcionamiento de software: Respecto a este riesgo se ha trabajado en la actualización de licencias e instalación de las mismas en los equipos asignados en la sede principal y núcleos de corregimientos. Para completar esta acción, se está trabajando en la actualización del inventario de la Agencia, con el fin de evitar errores en la asignación de licencias. Las licencias correspondientes a seguridad perimetral, office y administración de equipos en corregimientos**, se está trabajando en el proceso de adquisición de software y fortalecimiento del área de TI. 2.** Fallas del hardware e infraestructura de redes: El área de TI se encuentra elaborando propuesta de infraestructura y centralización del sistema de información de la Agencia, el cual se encuentra en etapa de estudios previos y validación por parte del grupo directivo. Este riesgo se materializó en varias ocasiones debido a la sobrecarga en la infraestructura actual y las fallas en el sistema de refrigeración del Data Center, lo cual provocó discontinuidad en el servicio de internet inalámbrico de la Agencia y caídas en los servidores de producción, los cuales fueron solucionados satisfactoriamente. **3.** Manipulación indebida de la información (corrupción): Se instaló y configuró servidor de Gitlab, el cual sirve de repositorio del código para los aplicativos y proyectos de desarrollo de la Agencia. Con este servidor, se busca monitorear y controlar el versionamiento tanto del código como de las particularidades que se deben tener en cuenta al momento de correr los aplicativos. Además, se trabaja en el procedimiento de desarrollo de software para estandarizar la documentación de los aplicativos. Como medida extra, las contraseñas del servidor principal se actualizan cada mes, con el fin de evitar acceso a personal no autorizado a la información institucional de la Agencia. Aún quedan pendientes por subir al repositorio de la Agencia, los aplicativos de SIIS y Minotauro, los cuales ya fueron creados y asignados al contratista encargado.
- **Seguimiento y Mejoramiento: 1.** Incumplimiento del plan anual de auditorías internas de Control Interno: Con el incumplimiento del Plan Anual de Auditorías Internas basadas en riesgos de la Oficina de Control Interno de Sapiencia, por la limitación en disponibilidad de recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos, a partir del 9 de mayo de 2017 se contrata (mediante prestación de servicios) a una Profesional Especializada

con formación en Derecho y Contaduría, para apoyar las Auditorías Internas programadas y aplicar los protocolos del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) del Instituto Internacional de Auditoría Interna (IIA). El Plan Anual de Auditorías basadas en riesgos de la Oficina de Control Interno de Sapiencia, que también contempla los Informes de Obligaciones Legales, está aprobado por el Consejo Directivo de la Agencia de Educación Superior de Medellín, el mismo se ha estado cumpliendo de acuerdo a lo programado en la vigencia 2017. **2.** Incumplimiento de los informes y requerimientos de las entidades de control (rendición de cuentas): La Agencia de Educación Superior de Medellín ha estado cumpliendo la rendición de la cuenta a la Contraloría General de Medellín de acuerdo a lo estipulado a la Resolución 232 de julio 8 de 2016, para que este organismo de control pueda ejercer el control fiscal. La Contraloría General de Medellín a partir del mes de enero de 2017, realizó control financiero al Balance General, al EAFES y al Estado de Cambios al Patrimonio, de SAPIENCIA con corte a diciembre 31 de 2016, presentando este Ente de Control un Dictamen Limpio con razonabilidad en las cifras financieras el 8 de mayo de 2017 del sujeto de control Agencia de Educación Superior de Medellín. Toda esta información que se entregaba al Equipo Auditor de la Contraloría era canalizada a través de la Oficina de Control Interno de la Agencia. Al replantear la Caracterización del Proceso de Control Interno, que tiene como objetivo: "Evaluación sistemática, objetiva e independiente los procesos, para medir el nivel de desarrollo del sistema de control interno en la operación y cumplimiento de los objetivos de la entidad" y con un alcance que se inicia con la elaboración del plan y programa de auditoria interna hasta la presentación de los informes de auditoría a las diferentes instancias y seguimiento a los planes de mejoramiento que formulen las diferentes dependencias de la Entidad y definiéndose e identificándose dos (2) procedimientos: El de Auditorías Internas y el de la Evaluación del Sistema de Control Interno. Los cuales son enviados al Sistema de Calidad para la validación el 6 de julio de 2017. Por lo tanto, es necesario replantear la responsabilidad de la rendición de la cuenta a los Organismos de Control. **3.** Incumplimiento del informe pormenorizado del MECI: Se está dando cumplimiento a lo programado en el Plan Anual de Auditorías. Presentando la Evaluación e Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno de la Agencia. También se respondió el cuestionario del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y se envió el Informe Ejecutivo a este Departamento Administrativo, el cual reportó la calificación del Modelo Estándar de Control Interno MECI**: 81,31**. Se presentaron acciones de mejora al Informe Pormenorizado el 15 de mayo de 2017, lo que demuestra la responsabilidad de cada uno de los Líderes de los Procesos de la Agencia, en cumplir con los productos mínimos exigidos de los Elementos

de Control del MECI**. 4**. Incumplimiento de planes de mejoramiento producto de auditorías internas y externas: Al realizar el seguimiento a las acciones de mejora del Plan de Mejoramiento Único de la Agencia, cada uno de los responsables han ido cerrando las mismas en los términos estipulados. Al replantear la Caracterización del Proceso de Control Interno, que tiene como objetivo: "Evaluación sistemática, objetiva e independiente los procesos, para medir el nivel de desarrollo del sistema de control interno en la operación y cumplimiento de los objetivos de la entidad" y con un alcance que se inicia con la elaboración del plan y programa de auditoria interna hasta la presentación de los informes de auditoría a las diferentes instancias y seguimiento a los planes de mejoramiento que formulen las diferentes dependencias de la Entidad y definiéndose e identificándose dos (2) procedimientos: El de Auditorías Internas y el de la Evaluación del Sistema de Control Interno. Los cuales son enviados al Sistema de Calidad para la validación el 6 de julio de 2017. Por lo tanto, corresponde cerrar las acciones de mejora a cada uno de los responsables de los hallazgos en los términos definidos. El seguimiento del Plan de Mejoramiento por parte de la Oficina de Control Interno ya está definido en el Plan Anual de Auditorías basados en Riesgos de la Entidad. **5.** Incumplimiento de la evaluación de satisfacción del usuario: Se diseñó el instrumento para la evaluación de satisfacción del usuario, el cual fue estandarizado en el sistema de calidad F-MI-AC-001. Se ha avanzado en un 80% de la estandarización del proceso de atención al ciudadano. Pendiente indicadores y manual de atención. **6.** Incumplimiento en la implementación del sistema de gestión de la calidad: Durante este primer semestre se ha avanzado en el 41% de la revisión y actualización de los documentos del sistema de gestión de calidad. Con base en estos cambios, se actualiza permanentemente el listado maestro de documentos para llevar el control de las versiones. Se ha brindado asesoría técnica a los líderes y equipos de apoyo para la revisión y actualización de documentos. Todas las nuevas versiones son socializadas con todo el personal de la Agencia, mediante correo masivo.

En el cuadro No. 4 está el consolidado de los riesgos que se materializaron con corte a junio 30 de 2017 de cada uno de los procesos de la Agencia.

Cuadro No. 4 Riesgos materializados con corte a junio 30 de 2017.

RIESGOS MATERIALIZADOS (Corte junio 30 2017)									
PROCESO	NÚMERO DE RIESGOS	TIPO DE RIESGO							
		Estratégico	Operativo	Cumplimiento	Imagen	Financiero	Tecnológico	Corrupción	Total
Direccionamiento Estratégico	7	2	1	0	0	0	0	0	3
Comunicaciones	2	0	0	0	1	0	0	0	1
Financiación ES	4	0	0	0	1	0	0	0	1
Sinergia	5	1	0	0	0	0	0	0	1
Gestión Jurídica	10	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión del TH	4	1	0	0	0	0	0	0	1
Gestión Documental	2	1	1	0	0	0	0	0	2
Gestión Financiera	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Sistemas de Información	3	0	0	0	0	0	1	0	1
Seguimiento y Mejoramiento	6	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	49	5	3	0	2	0	1	0	11

Fuente: Sapiencia.

- **Direccionamiento Estratégico:** De siete (7) riesgos identificados y valorizados, se materializaron tres (3), dos (2) estratégicos y uno (1) operativo.
- **Comunicaciones:** De dos (2) riesgos identificados y valorizados, se materializó uno (1) de imagen.
- **Financiación Educación Superior:** De cuatro (4) riesgos identificados y valorizados, se materializó uno (1) de imagen.
- **Sinergia:** De cinco (5) riesgos identificados y valorizados, se materializó uno (1) estratégico.
- **Gestión Jurídica:** De diez (10) riesgos identificados y valorizados, cero (0) materializado.
- **Gestión del Talento Humano:** De cuatro (4) riesgos identificados y valorizados, se materializó uno (1) estratégico.
- **Gestión Documental:** De los dos (2) riesgos identificados y valorizados, se materializaron los dos (2), uno (1) estratégico y uno (1) de imagen.

- **Gestión Financiera:** De seis (6) riesgos identificados y valorizados, cero (0) materializado.
- **Gestión de Sistemas de Información:** De tres (3) riesgos identificados y valorizados, se materializó uno (1) tecnológico.
- **Seguimiento y Mejoramiento:** De seis (6) riesgos identificados y valorizados, se materializó uno (1) operativo.

En la Agencia de Educación Superior de Medellín, sus diez (10) procesos identificaron y valoraron cuarenta y nueve (49) riesgos, de los cuales se materializaron once (11), cinco (5) estratégicos; tres (3) operativos; dos (2) de imagen y uno (1) tecnológico.

Ahora bien, se debe reiterar que lo importante es que se tomen medidas para que los controles funcionen de manera correcta; también se recomienda que los líderes de los procesos involucren a sus equipos de trabajo en esta etapa de la administración del riesgo, ya que son ellos quienes aplican los controles y pueden dar cuenta de su efectividad. Así mismo, el líder debe socializar a su equipo los controles identificados con el fin de asegurar su comprensión y oportuna aplicación.

Se debe tener claro, que la Primera Línea de Defensa del Control Interno es la Gestión del Riesgo y del Control y son responsables de la misma, los líderes de los procesos, los cuales deben de implementar las acciones respectivas, es decir la identificación, análisis y valoración de los riesgos, las mismas acciones correctivas para abordar el proceso, la eficiencia y eficacias de los controles establecidos, que es la Segunda Línea de Defensa: el Monitoreo del Riesgo y del Control.

2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento.

Avances y Dificultades

2.1. COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL.

2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión:

Para seguir fortaleciendo el proceso de Autoevaluación, se reitera que la Agencia debe determinar como a partir de los riesgos identificados, analizados, valorados, y monitoreados, de los mismos indicadores formulados, del cumplimiento de planes, programas y proyectos, de los controles establecidos y demás elementos, tomar la información necesaria para realizar la autoevaluación de la gestión, que ayude establecer los correctivos necesarios, por lo tanto la Autoevaluación es una herramienta complementaria al Enfoque hacia la Prevención, que sirve como elemento básico en la mejora continua de la Agencia.

Por lo tanto, es recomendable y pertinente que los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo, el Equipo Técnico de Sistema Integrado de Gestión, se programen reuniones periódicas, en las que se hagan los ejercicios de autoevaluación, para que se convierta en una cultura al interior de los procesos y la Autoevaluación termine haciendo parte del día a día en el quehacer de la Agencia.

2.2. COMPONENTE DE AUDITORIA INTERNA.

2.2.1. Auditoria Interna:

El Plan de Acción basado en riesgos para la vigencia 2017, de la Oficina de Control Interno de la Agencia de Educación Superior de Medellín, se ha ido cumpliendo y se debe resaltar que a partir del 9 de mayo de 2017 se reforzó el área con la contratación de una Profesional Especializada con formación en Derecho y Contaduría.

El refuerzo profesional ha permitido realizar evaluaciones a contratos en las etapas precontractual, contractual y postcontractual; formalizar el área de Control Interno, se revaluó la caracterización del proceso y la revisión detallada de los procedimientos y la definición de los respectivos indicadores; se organizó el Manual de Auditoría de la Agencia, con el respectivo proyecto de Resolución para adoptarlo, el cual está en revisión de la Oficina Jurídica de la Entidad.

Entre las evaluaciones que se han realizado se destacan:

- Informe de revisión del contrato 4600009450 de 2008 Fiducia Bancolombia.
- Informe de revisión del contrato 175 de 2015 con SERVISOFT S.A., Gestión Documental.
- Informe de revisión del contrato 173 de 2015 con KRESTON S.A. interventoría a los fondos de Sapiencia.

2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO.

2.3.1. Plan de Mejoramiento:

De la Auditoría Especial Fiscal y Financiera Sapiencia vigencia 2016, la Agencia envió en mayo de 2017 a la Contraloría General de Medellín el respectivo Plan de Mejoramiento a diecisiete (17) hallazgos administrativos presentados en ésta evaluación, para todos los hallazgos se fijaron la fecha de obtención de resultados el 31 de diciembre de 2017, con la responsabilidad de la Subdirección Financiera, Administrativa y de Apoyo a la Gestión. En esta evaluación el Ente de Control

externo emite el concepto Favorable sobre el componente Control Financiero Favorable y una calificación total 85,58; esto producto de un Dictamen a los estados contables Limpios y se conceptúa la gestión presupuestal Desfavorable con una calificación 71,5 (con una ponderación 0,10); la Gestión Financiera Favorable con una calificación de 80,7 (con una ponderación 0,60) y los Estados Contables 100 (con una ponderación de 0,30).

En lo que respecta al nivel de cumplimiento del Plan de Mejoramiento y la efectividad de las acciones contempladas en el mismo plan se puede observar en el cuadro No.5.

Cuadro No. 5 Cumplimiento Plan de Mejoramiento.

PLAN DE MEJORAMIENTO			
VARIABLES A EVALUAR	**Puntaje Atribuido**	**Ponderación**	**Puntaje Atribuido**
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	91,1	0,20	18,2
Efectividad de las acciones	99,0	0,80	79,2
CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO		1,00	**97,4**

Calificación	
Cumple	**< 100 y >= 80**
Cumple Parcialmente	**< 80 y >= 50**
No Cumple	**< 50**

Cumple

Fuente: Evaluación Fiscal y Financiera 2016 realizada por la Contraloría General de Medellín.

Ahora bien, de la Auditoría Especial Universidad Virtual @Medellin del 22 de diciembre de 2016, a la Agencia se le formularon quince (15) hallazgos administrativos y uno (1) con presunta incidencia disciplinaria, estos tenían programada sus acciones de mejora partir del 30 de marzo de 2017. Al realizarse por la Oficina de Control Interno de la Agencia, el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora cada uno de los hallazgos, se pudo evidenciar:

- Que los hallazgos 1, 5, 6, 7, 8 y 10 con fecha límite de obtención de resultados el 31 de marzo de 2017, se cerraron al implementar las respectivas acciones de mejora por parte del responsable la Oficina Jurídica.

- Que el hallazgo 4 con fecha límite de obtención de resultados el 6 de junio de 2017, se cerró al implementar las respectivas acciones de mejora por parte del responsable la Oficina Jurídica.

- Que los hallazgos: No. 2 con fecha límite de obtención de resultados el 31 de marzo de 2017; el No. 3 con fecha límite de obtención de resultados el 28 de febrero 2017; el No. 28 con fecha límite de obtención de resultados el

30 de abril de 2017, que el responsable la Subdirección de Desarrollo de las Instituciones de Educación Superior, han presentado las respectivas evidencias, que demuestran las acciones de mejora para subsanar el pertinente hallazgo.

- Que los hallazgos: No. 19 con fecha límite de obtención de resultados el 30 de junio de 2017; no se ha cerrado porque no se han aportado las evidencias de las acciones de mejora, con la responsabilidad de la Dirección General de la Agencia. El No. 22 con fecha límite de obtención de resultados el 30 de junio de 2017; no se ha cerrado porque no se han aportado las evidencias de las acciones de mejora, con la responsabilidad de la Dirección General de la Agencia y la Subsecretaría de Prestación del Servicio Educativo del municipio de Medellín.

- Que los hallazgos 20, 23, 24, 26 y 27 con fecha límite de obtención de resultados el 30 de junio de 2017, no se ha cerrado porque no se han aportado las evidencias de las acciones de mejora, con la responsabilidad de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión y de la Profesional Universitaria Contadora.

Es de señalar, que la Agencia debe establecer un mecanismo o herramienta informática, para el seguimiento y evaluación de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento, porque se recomienda que los responsables de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento, hagan seguimiento permanente al cumplimiento de las mismas.

3. Eje Transversal Información y Comunicación.

Avances y Dificultades

3.1 Información y Comunicación interna y externa:

1. En lo relacionado con la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para 2017 la Agencia de Educación Superior de Medellín, la tiene programada para el 20 de diciembre.

   La Agencia siempre ha estado interactuando con los diferentes Stake Holders (grupos de interés), porque la retroalimentación con la ciudadanía en las diferentes comunas y corregimientos de Medellín, ha ido empoderando a la Entidad y creando la debida confianza. En cuadro No.6 se muestra los informes de ejecución a las Juntas Administradores Locales en el 2017.

Cuadro No.6 informes de ejecución a las Juntas Administradores locales en el 2017.

PRESENTACIÓN DE INFORMES DE EJECUCIÓN A LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES 2017			
COMUNA	**FECHA**	**HORA**	**LUGAR**
2	13 de Marzo	3:00 p.m.	Casa de Justicia Santa Cruz
5	5 de Abril	10.00 a.m.	Sede Social Junta de Acción Comunal Castilla
6	15 de Marzo	3.00 p.m.	Centro Comunitario Doce de Octubre
7	17 de Marzo	8:30 a.m.	Casa de Justicia Robledo
8	21 de Marzo	2.00 p.m.	Centro Comunitario los Mangos
8	9 de Mayo	2.00 p.m.	Centro Comunitario los Mangos
9	17 de Mayo	12:00 m	Sede Social JAL
11	4 de Abril	4.00 p.m.	Inspección de Policía
12	10 de Mayo	8:00 a.m.	Sede JAL
14	9 de Mayo	8.00 a.m.	Sede JAL
15	24 de Marzo	10.00 a.m.	Biblioteca Guayabal
16	19 de Enero	7:30 a.m.	Sapiencia
16	8 de Mayo	4:30 p.m.	Sede JAL

Fuente: Sapiencia.

2. El área de Gestión Documental ha continuado liderando el Comité de Archivo, tal como está estipulado en la Resolución 1038 de mayo 22 de 2015 de Sapiencia y el 17 de agosto de 2017 se realizó el comité No.5 de la actual vigencia, donde se abordó el tema.de eliminación de algunos documentos físicos de archivo, debido al hacinamiento que existe en el lugar que se tiene destinado para la conservación de los mismos y que por recomendación del área de Gestión Documental se podrían eliminar o dar un tratamiento especial, entre los que se encuentran los siguientes documentos**: 1.** 24 cajas X200 de encuestas, generadas como anexo del contrato 155 de 2015 para el nombramiento de las dos ciudadelas universitarias de Occidente y Norte. **2.** 6 cajas X300 de Servicio Social del año 2013 del convenio directo con el Instituto Tecnológico Metropolitano del

Fondo Presupuesto Participativo. **3.** 6 cajas X200 de documentos de beneficiarios que se postularon al fondo Enlaza Mundos y formación Avanzada pero que no accedieron a los mismos.

Se llegó a la conclusión de no eliminar los anexos del contrato 155 de 2015, remitir mediante un oficio las 6 cajas X300 de documentos al Instituto Tecnológico Metropolitano por ser documentos producidos en sus funciones y finalmente eliminar las 6 cajas X200 de los beneficiarios que no accedieron a los fondos, mediante acta de eliminación, dado que el reglamento de los fondos especifica que los beneficiarios que no accedan a los fondos tienen un tiempo determinado para reclamar los documentos presentados.

En cuanto al avance, del proceso de documentación se elaboró el Plan Institucional de Archivo, el cual contiene el diagnóstico y las estrategias para cerrar las brechas. Pendiente definir recursos para su ejecución. Se debe articular con el Plan de Acción y el Presupuesto de la Agencia. Se debe integrar Gestión Documental con el Plan Institucional de Archivos PINAR éste último como instrumento para la planeación de la función archivística, el cual debe articularse con los demás planes y proyectos estratégicos previstos por la Agencia.

Se resaltar, que se elaboró y documentó a cabalidad el proceso de Gestión Documental con sus respectivos formatos, instructivos y procedimientos. Pero se debe señalar que el espacio donde está el archivo de la Agencia, entorpece el desarrollo normal de las actividades archivísticas, porque son oficinas que no cumplen con los requisitos exigidos para tener el normal funcionamiento del archivo, porque son insuficientes para albergar la cantidad de información fisica que genera la Agencia, en el desarrollo de su operación.

Ante el proceso de revisión que la responsable de la Oficina de Planeación de la Agencia realiza a cada uno de los procesos de la Agencia, al hacer la verificación conjunta de las Tablas de Retención Documental TRD con los responsables del área de Gestión Documental, se replantea para el último bimestre del año el cumplimiento de la meta, esperando que a diciembre de 2017 ya se tengan terminadas las tablas de retención documental y que las mismas coincidan en el listado maestro, como las TRD aprobadas anteriormente.

3. En el primer semestre de 2017 (enero 1 a junio 30), ingresaron y se radicaron en la Agencia de Educación Superior de Medellín SAPIENCIA, a través del sistema de Gestión Documental Mercurio setecientas treinta y

una (731) PQRS, de las cuales quinientas noventa y seis (596) un 81,5% son peticiones y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios que presta la Entidad; ciento ocho (108) son recursos de reposición es decir un 14,8% y por último veintisiete (27) son quejas, reclamos y sugerencias (QRS) un 3,7%.

Se debe resaltar, que la Agencia ha desarrollado las acciones de mejora, para cerrar las diferente PQRS que ingresan, porque de las setecientas treinta y una (731) PQRS que se radicaron por el Sistema Mercurio, solo quedan nueve (9) que al realizar la búsqueda avanzada se le han cumplido los tiempos y no tienen el soporte o radicado que demuestre que se le haya dado la respuesta respectiva, estas solo representan el 1,2%. Las PQRS que están pendientes para el cierre, se muestran en el cuadro No. 7.

Cuadro No.7 PQRS pendientes términos vencido primer semestre 2017.

Tipo	Radicado	Fecha	Estado actual
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702000213	16/01/2017	Respuesta 16/07/2017 Radicado 201703002910
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702000365	23/01/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702000371	23/01/2017	Requiere respuesta Pendiente
QRS	201702000704	24/02/2017	Pendiente
Recurso de Reposición	201702000950	29/03/2017	Requiere respuesta Pendiente
Derecho de Petición	201702000991	03/04/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702001208	03/05/2017	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud de refinanciación	201702001297	11/05/2016	Pendiente
Recurso de Reposición	201702001345	18/05/2016	Respuesta 26/07/17

Fuente: Sapiencia.

Por el Sistema de Información de Sapiencia ingresaron doscientas sesenta y tres (263) PQRS, tal como se muestra en el cuadro No. 8.

Cuadro No. 8. PQRS que ingresaron por el SIIS primer semestre 2017.

Mes	Fondo Camino a la Educación Superior	Fondo Medellín EPM	Enlaza Mundos	Mejores Bachilleres	Formación Avanzada	Otros	Total
Enero	8	18	0	0	0	8	34
Febrero	5	7	4	1	0	8	25
Marzo	14	6	0	0	0	10	30
Abril	4	7	0	2	0	9	22
Mayo	15	12	1	1	2	48	79
Junio	22	8	5	0	5	33	73
Total	**68**	**58**	**10**	**4**	**7**	**116**	**263**

Fuente: Sapiencia.

Ahora bien, las llamadas que ingresaron por las extensiones 101 y 102, las cuales son las principales líneas telefónicas para atender a la ciudadanía, son por el orden de las 14.015, tal como se muestra en el cuadro No.9.

Cuadro No. 9 PQRS vía telefónica primer semestre 2017.

MES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	TOTAL
Febrero	536	396	932
Marzo	867	227	1.094
Abril	1.101	285	1.386
Mayo	3.620	1.485	5.105
Junio	4.323	1.175	5.498
TOTAL	**10.447**	**3.568**	**14.015**

Fuente: Sapiencia.

4. En lo concerniente al cumplimiento del Plan de Comunicaciones de la Agencia de Educación Superior de Medellín, la Oficina responsable del mismo en el 2017, ha realizado: Implementación permanente del Manual de Identidad Gráfica para la Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA alineados al nuevo Manual de Alcaldía de Medellín; Diseñó un

Manual de identidad gráfica para los Fondos Sapiencia; la Implementación permanente del modelo de comunicaciones para la Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA; la Implementación permanente de la estrategia digital para la Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA; la articulación con los equipos de comunicaciones de diferentes actores directos de los procesos de la Agencia: Ruta N, Comfama, EDU, @Medellín, Pascual Bravo, Colegio Mayor, ITM, etc.; el seguimiento permanente al plan de acción con indicadores para las comunicaciones de la Agencia; la construcción del proceso y procedimientos para el equipo de comunicaciones de Sapiencia.

También ha realizado:

- En la convocatoria de los Fondos Sapiencia 2017-2 de pregrados y postgrados: Diseño de piezas gráficas para las convocatorias; Producción de material impreso; Rueda de prensa inicio de convocatorias; Boletines de prensa; Programación volanteo *#SapienciaConVos* (en comunidad y universidades); Plan de distribución de afiches a entidades aliadas; Plan de medios y Rondas de medios; Estrategia informativa y pedagógica en redes sociales; Actualización de la web; Streaming; Actual Video tutorial para encontrar, diligenciar e imprimir el formulario; Publicación de resultados en redes sociales; Campaña legalización y renovación Mailchimp y redes sociales.
- En el lanzamiento becas tecnologías Alcaldía de Medellín convocatoria 2017-2: Diseño de imagen del fondo; jornadas movilización; lanzamiento e inicio de la convocatoria el 16 de mayo; Plan de Medios y la estrategia de digital.
- Coordinación general y/o apoyo logístico institucional: Acto de apertura Tecnología en Gestión Comunitaria para mujeres del corregimiento de San Cristóbal; Rueda de prensa de lanzamiento del primer programa de educación superior de @Medellín con registro calificado “Gestión Ambiental”; Ceremonia de inducción y entrega simbólica a los 120 becados para estudiar Tecnología en Gestión Ambiental a través de @Medellín; Participación en Clubes de Ciencia 2017; Participación en el Mundial de Robótica 2017; Inauguración de la Ciudadela Universitaria ITM Fraternidad en Boston; Lanzamiento programa de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín; Participación en eventos de inducción de las IES a los becados del programa Becas Tecnologías

Alcaldía de Medellín; Talleres de inducción a los becados del programa Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín; Ceremonia de entrega de becas del programa Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín; Participación en la Semana de la Juventud 2017; Apoyo a Personatón 2017 - Personería de Medellín (participación); Apoyo al programa Buscando Talento - Desarrollo Económico 2017 (participación); Participación en Ferias de Universidades; Rueda de prensa de apertura de la convocatoria de las 100 becas de @Medellín para estudiar Tecnología en Desarrollo de Software; Rueda de Prensa lanzamiento programa "Educación Pertinente" ANDI – SAPIENCIA; Rueda de Prensa de apertura de la convocatoria 2 del programa Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín y Expo Sapiencia 2017.

- Balance de Expo Sapiencia 2017: Número de asistentes 15.270; Universidades expositoras 35; ETDH expositoras 26; Instituciones educativas participantes 105 oficiales y 10 privadas.
- Gestión de las redes sociales**: 1.** Comportamiento del **FACEBOOK**, en enero 2016 se tenían 8.442 seguidores, en mayo de 2017 se tenían 41.615 seguidores y en septiembre 2017 se tienen 45.253 seguidores. 7.876.461 personas fueron alcanzadas por las publicaciones de la Agencia, se obtuvieron 94.166 interacciones con las publicaciones y se realizaron 1.758 publicaciones. **2.** Comportamiento de **YOUTUBE** en enero 2016 92 seguidores, en mayo 2017 220 seguidores y en septiembre 289 seguidores, se han producido 159 videos y 42.274 visualizaciones, otros videos producidos para Facebook: 52. **3.** Comportamiento **TWITEER** en enero 2016: 4.591 seguidores, en mayo 2017: 11.573 seguidores y en septiembre 2017: 12.494 seguidores. Se realizaron 6.661 publicaciones, 9.378.400 personas fueron alcanzadas por publicaciones de la Entidad y 4.371 personas mencionaron a la Agencia**. 4.** Comportamiento **INSTAGRAM** en septiembre de 2016: 1.471 seguidores, en mayo 2017: 2.170 seguidores y en septiembre de 2017: 2.446 seguidores. **5.** Comportamiento página **WEB** 452.775 usuarios únicos visitaron 1.848.180 páginas del sitio. El 44,2% de los visitantes son recurrentes (los promedios de la visita son de tres (3) minutos). El 55,8% son visitantes nuevos. La página más visitada es la del Programa Becas Tecnologías.
- Observatorio de Educación Superior de Medellín ODES: 12 boletines ODES diseñados y publicados (5 en 2016 y 7 en 2017); 17 infografías de educación superior diseñadas y publicadas (16 en 2016 y 1 en 2017); 6 Presentaciones del ODES diseñadas (2 en 2016 y 4 en 2017);

7 Ranking de ciudades diseñados y publicados (2017) y 41 píldoras informativas del ODES para redes sociales (2017).

- Productos digitales propios: Vídeos producidos doce (12) con 14.440 reproducciones.
- Campañas digitales: Apoyo a la campaña Medellín Bilingüe #HabláSinPena; Campaña #QuieroSerTecnólogo; Campañas difusión boletines del Observatorio de Educación Superior de Medellín – ODES; Campaña convocatoria Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín #BecasTecnologías; Apoyo a la campaña #YoAbrazoAltavista de la Alcaldía de Medellín; Apoyo campaña #SaberEs de la Secretaría de Educación; Contenidos de valor #ComunidadSapiencia; Campaña convocatorias Becas @Medellín; Apoyo a la difusión de la estrategia #DiálogosSociales de la Secretaría de Participación Ciudadana; Campaña Informe de Gestión Sapiencia "Lo Logramos con Vos" #ConfianzaCiudadana; Difusión de la oferta de formación en Corregimientos #SapienciaentuCorregimiento; Campaña educativa sobre preguntas frecuentes de los Fondos Sapiencia.
- Comunicaciones internas: 15 boletines InfoSapiencia; Diálogos con el Director (mensual); Apoyo gráfico para las Capacitaciones Sapiencia; Fechas especiales; Campaña y marcación Puntos Ecológicos; Campaña Cero Papel; Campaña tips Prevención del Daño Antijurídico; Campaña tips Gestión Documental; Día del Servidor Público; Cumpleaños 5 Sapiencia; Campaña Valores Sapiencia; Elecciones Comité de Convivencia Laboral; Campaña Cultura Sapiencia; Señalización de Sapiencia.

5. Aunque la Agencia está organizando un sistema interno de información denominado SIS, donde ya se tienen organizado las Actas y Acuerdos del Consejo Directivo, es necesario que la Entidad tenga una fuente interna de información sistematizada y de fácil acceso, donde se pueda consultar los manuales, informes generados, actas, actos administrativos, planes etc., porque debe existir un documento ya sea electrónico, físico que permita y facilite, consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad.

3.2 Sistemas de Información y Comunicación:

El 15 de mayo de 2017 se presentó un nuevo Plan de Mejoramiento a la información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea, por parte de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, a la fecha se han ido implementado las acciones mejoras estipuladas en el mismo, las Acciones de Mejora se han cumplido en un 70%, el otro 30% se le está trabajando para el cumplimiento de las mismas. Se debe señalar que con la Resolución 015 de 2013 se creó el Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea de la Agencia de Educación Superior de Medellín, esta ha sido revisada por la Oficina Jurídica de la Agencia y argumenta que se le debe hacer unos ajustes a la misma.

Se debe tener un manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos, de hecho, se vuelve a reiterar que se debe establecer el inventario de los bienes con sus respectiva de placa de identificación, asignados a cada uno de los funcionarios de la Agencia y debe tener una guía donde se establezca el manejo de éstos y su adecuada utilización.

Brechas - Recomendaciones

- Que la consolidación y programación del Plan de Capacitación con base en el Proyecto de Aprendizaje en Equipo PAES de la siguiente vigencia, será realizada en el último trimestre de 2017 y se elaborará el diagnóstico para el Plan de la vigencia 2018.

- Que la Agencia de Educación Superior de Medellin, en el marco del nuevo Plan Estratégico Institucional 2017-2019 el cual es de conocimiento del Consejo Directivo de la Entidad, pero no ha sido aprobado por el mismo, tiene como iniciativa evaluar el impacto del proyecto “Apoyo para el acceso a la educación superior”, con el fin de conocer los cambios y transformaciones que se han logrado en la ciudad a partir de las becas y créditos condonables para acceder a programas de educación superior. Se debe señalar que para formular el nuevo Plan Estratégico se contrató a un experto en la metodología Balance Scorecard, mediante el contrato 151 de 2016 por un valor de $13.787.500, aún sigue vigente el Plan 2014-2018.

- El estado de avance en cada proceso de la Agencia: La caracterización de cada proceso, los procedimientos, las políticas, los documentos o formatos, métricas e indicadores, con cada uno de los líderes responsables de los procesos, en aras del mejoramiento continuo, cada uno está:

  Direccionamiento Estratégico: Avance del 61% y falta el 39%. Los documentos pendientes por revisar: Rendición de Cuentas; Plan

Estratégico; Revisión por la Dirección; Caracterización e Indicadores.
Gestión Comunicaciones: Pendiente de actualizar el 100%.
Financiación a la Educación Superior: Pendiente actualizar el 100%.
Sinergia-Fortalecimiento de la Educación Superior: Falta el 92%.
Atención al Ciudadano: Falta el 50%, documentos pendientes por revisar: Procedimientos; Gestión de Trámites; Manual de Atención al Ciudadano e Indicadores.
Gestión Administrativa: Avance del 24% falta el 76.
Gestión del Talento Humano: Avance del 54% falta el 46. Documentos pendientes: Procedimiento Situaciones Administrativas; Formatos: trece (13) existentes en Gestión Administrativo y Talento Humano; Instructivo Practicantes; Caracterización e Indicadores.
Gestión Financiera: Avance 39% falta el 61. Documentos pendientes de revisar: Procedimientos pagos obligaciones; Declaración bimestral de la retención en la fuente sobre la industria y comercio-ICA; Conciliaciones de Cuenta; Cierre del Periodo; Declaración mensual de la retención en la fuente; Gestión de recuperación de cartera en etapa de amortización; Gestión de ingresos; Registro y causación de responsabilidades y también falta Formatos asociados, Caracterización e Indicadores.
Gestión Jurídica: Avance 93% falta el 9. Documentos por revisar: Ficha técnica de los Indicadores.
Gestión Documental: Avance 65% falta el 35. Documentos por revisar: Cinco (5) formatos y tres (3) instructivos.
Sistemas de Información: Avance 75% falta el 25. Documentos pendientes de revisar: Procedimientos Gestión seguridad de la información y Desarrollo de aplicativos; Formatos Solicitud desarrollo o soporte de aplicativos; Indicadores.
Evaluación y Mejora - Salud y Seguridad en el Trabajo: Avance 70% falta el 30. Documentos pendientes de revisar: Un procedimiento; un formato; un instructivo; la Caracterización e Indicadores.
Evaluación y Mejora – Control Interno: Avance 72% falta el 28. Documentos pendientes de revisar: Indicadores.
Evaluación y Mejora – Gestión de la Mejora: Avance 36% falta el 64.

- Que se realizó el primer informe de seguimiento a los avances del Plan de Anticorrupción, el cual evidenció el incumplimiento de algunas acciones, durante el primer periodo enero-abril, por lo tanto, de este se cumplió solo un 55% de las metas planeadas.

- Que en el proceso Financiación de Educación Superior, se presentaron retrasos con el giro de los beneficiarios del Fondo EPM que están bajo la línea alianza con el ICETEX.

- Que, en Financiación de la Educación Superior y Fortalecimiento de la Educación Superior, no se ha realizado la documentación de cada uno de los procesos, siendo los mismos los responsables de la gestión misional de la Agencia.

- Que en el proceso de Gestión del Talento Humano no se ha dado inicio a la estrategia de gestión del conocimiento.

- Que en el Proceso de Gestión Documental: Del riesgo pérdida parcial o total de la información, a la fecha no se ha tomado ninguna medida que ataque de forma contundente el mismo, pero se debe resaltar que la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión está proyectando una reforma estructural del espacio físico y están teniendo en cuenta para su funcionamiento el área de Gestión Documental; del riesgo daño y/o deterioro en la documentación del archivo central, a la fecha no se ha tomado ninguna medida que ataque de forma contundente el riesgo. A causa de las condiciones físicas inadecuadas para la conservación de los documentos, éstos han sufrido deterioros parciales, causados por humedad y exposición a altas temperaturas alrededor de las oficinas de Sapiencia.

- Que en el Proceso de Gestión de Sistemas de Información: El riesgo fallas del hardware e infraestructura de redes, éste se materializó en varias ocasiones debido a la sobrecarga en la infraestructura actual y las fallas en el sistema de refrigeración del Data Center, lo cual provocó discontinuidad en el servicio de internet inalámbrico de la Agencia y caídas en los servidores de producción, aunque se solucionó satisfactoriamente.

- Que aún quedan pendientes por subir al repositorio de la Agencia, los aplicativos de SIIS y Minotauro, los cuales ya fueron creados y asignados al contratista encargado, que a la Oficina de Control Interno no se le ha asignado las claves para acceder a estos aplicativos.

- Que durante este primer semestre se ha avanzado en el 41% de la revisión y actualización de los documentos del sistema de gestión de calidad.

- En la Agencia de Educación Superior de Medellín, sus diez (10) procesos identificaron y valoraron cuarenta y nueve (49) riesgos, de los cuales se materializaron once (11), cinco (5) estratégicos; tres (3) operativos; dos (2) de imagen y uno (1) tecnológico.

- Que se reitera que se debe buscar la forma que todos los funcionarios de SAPIENCIA, conozcan los riesgos a que están expuestos los procesos de la Agencia, así no participen en ellos, esto con el fin que desde su punto de vista puedan realizar aportes para la identificación de riesgos no previstos, por los líderes de los procesos, para su valoración y gestión. Que los responsables de los riesgos de cada proceso estén haciendo el seguimiento y monitoreo respectivo, porque a lo que se apunta es el de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

- Que los hallazgos de la Auditoría Especial Universidad Virtual @Medellin: El No. 19 con fecha límite de obtención de resultados el 30 de junio de 2017; no se ha cerrado porque no se han aportado las evidencias de las acciones de mejora, con la responsabilidad de la Dirección General de la Agencia. El No. 22 con fecha límite de obtención de resultados el 30 de junio de 2017; no se ha cerrado porque no se han aportado las evidencias de las acciones de mejora, con la responsabilidad de la Dirección General de la Agencia y la Subsecretaría de Prestación del Servicio Educativo del municipio de Medellín.

- Que los hallazgos de la Auditoría Especial Universidad Virtual @Medellin: 20, 23, 24, 26 y 27 con fecha límite de obtención de resultados el 30 de junio de 2017, no se ha cerrado porque no se han aportado las evidencias de las acciones de mejora, con la responsabilidad de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión y de la Profesional Universitaria Contadora.

- Que se vuelve a reiterar, que la Agencia debe establecer un mecanismo o herramienta informática, para el seguimiento y evaluación de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento, porque se recomienda que los responsables de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento, hagan seguimiento permanente al cumplimiento de las mismas.

CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO
Jefe de Control Interno.