



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE LA AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MEDELLIN.

Aplicando el Decreto 1499 de septiembre 17 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y el cual en el Título 23 presenta la articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas de Control Interno. Donde El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. Por lo tanto, la Oficina de Control Interno de la Agencia de Educación Superior de Medellín SAPIENCIA haciendo el análisis de la Séptima Dimensión del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG, la cual consta de cinco (5) componentes: Ambiente de Control; Gestión de Riesgos Institucionales; Actividades de Control; Información y Comunicación y Monitoreo o Supervisión Continua.

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno	Carlos Arturo Paternina Moreno	Período evaluado: noviembre 30 de 2017
		Fecha de elaboración: diciembre 2017.

Política de Control Interno.

Avances y Dificultades

1. Ambiente de Control.

En la Agencia de Educación Superior de Medellín se tiene adoptado y sigue vigente su Código de Ética y Buen Gobierno mediante la Resolución 769 del 2 de octubre de 2014 y se demuestra un compromiso con la integridad (valores) y principios del servicio público, en cada uno de los funcionarios y contratistas de la Agencia, independientemente del rol que tengan en las misma.

Se creó el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno con la Resolución 6914 de octubre 26 de 2017, asumiendo las funciones de supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno de la Agencia y determinar las acciones de mejora que se deban implementar.



Es necesario que se asuma que la gestión del talento humano tenga un carácter estratégico, de manera que todas sus actividades estén alineadas con los objetivos de la entidad. Por lo tanto, se debe tener una Gestión Estratégica del Talento Humano GETH, que asegure la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral, se conviertan en herramientas adecuadas para el ejercicio de las funciones y responsabilidades y en condición mínima para facilitar el autocontrol por parte de cada servidor de la Agencia.

Se debe ponderar, la responsabilidad de la Alta Dirección de cumplir con los estándares de conducta y la práctica de los principios del servicio público, a pesar que se tienen algunas brechas como en la Gestión Estratégica del Talento Humano, aun así, se presupuestó \$25.000.000 para la capacitación de la vigencia 2017 y se ejecutaron \$16.222.700 y la diferencia de este rubro se trasladó mediante Resolución 6965 de 2017 a Remuneración Técnica por valor de \$8.777.300.

En la Agencia de Educación Superior de Medellín, su Plan Institucional de Capacitación liderado por Talento Humano, se ejecutó 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



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

		Julio 5 y 7
Planeación Estratégica	Naliby Giraldo Rúa	Septiembre 09 de 2017
Gestión documental. Memoria y sociedad	Yader Palacios Palacios	Septiembre 09 de 2017
Protocolos de Atención al Ciudadano	Municipio de Medellín	Octubre 04 de 2017
Seminario Supervisión Contractual	Jorge Hernán Beltrán Pardo	Noviembre 24 de 2017
Liderazgo y trabajo en equipo	Docente ITM	Diciembre 01 de 2017
Oratoria y técnicas para hablar en público	Docente ITM	Diciembre 07 de 2017
El poder del lenguaje Comunicación verbal y no verbal PNL	Docente ITM	Diciembre 15 de 2017
Excel intermedio	Docente ITM	Noviembre 26 a diciembre 13 de 2017

Fuente: SAPIENCIA.

En la primera línea de defensa de este componente, que corresponde a los líderes de proceso han promovido y cumplido los principios planteado en el Código de Ética (ahora denominado Código de Integridad en el MIPG) de la Agencia, en cierta medida se evaluado el cumplimiento de estos patrones de conducta y se le ha informado a la Alta Dirección.

En la segunda línea de defensa de este componente, que es responsabilidad de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo, en cierta medida se aplican las pautas de conducta e integridad (valores) y los principios del servicio público en cada uno de los funcionarios y contratistas de la Agencia, pero se tienen algunas brechas en el apoyo a la alta dirección, los gerentes públicos y los líderes de proceso para un adecuado y efectivo ejercicio de la gestión de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. También se tienen deficiencias en el impacto que genera el plan de desarrollo del talento humano y determinar las acciones de mejora correspondientes, por parte del área responsable. Se debe analizar e informar a la alta dirección, de los resultados de la evaluación del desempeño de los servidores y se deben presentar acciones de mejora y/o planes de mejoramiento individuales, para permitir tomar las decisiones de rotación de personal.

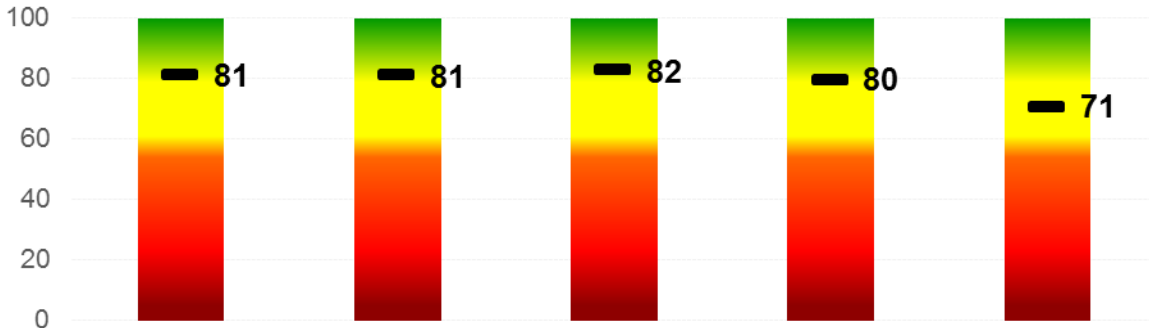
En la tercera línea de defensa de este componente, que es responsabilidad de la Oficina de Control Interno se tienen deficiencias en la evaluación de la eficacia de las estrategias que tiene la Agencia para promover la integridad en el servicio



público y si con ella se apunta de forma efectiva el comportamiento de los servidores al cumplimiento de los patrones de conducta e integridad (valores) y los principios del servicio público que tiene patentizado la Agencia en su código de ética y si apalancan una gestión permanente de los riesgos y la eficacia de los controles. También se tienen brechas identificadas al evaluar el diseño y efectividad de los controles y el de proveer esta información a la Alta Dirección y al Comité de Coordinación de Control Interno referente a la efectividad y utilidad de los mismos. Pero se tiene como fortaleza que se está ejerciendo la auditoría interna de manera técnica y acorde con las políticas y prácticas apropiadas y de hecho se tiene aprobado y se hizo común por el Sistema de Calidad el Manual de Auditoría Interna de la Agencia y se adoptó mediante la Resolución 7005 de diciembre de 20 de 2017. También se ha proporcionado información sobre el cumplimiento de responsabilidades específicas de control interno, a la Alta Dirección de Sapiencia.

Al realizar el primer autodiagnóstico, del componente de Ambiente de Control por parte de la Oficina de Control Interno, se tiene la siguiente calificación tal como se muestra en el gráfico No. 1:

Gráfico No. 1: Ambiente de Control.



Fuente: Oficina de Control Interno Sapiencia.

Diseño adecuado y efectivo del componente Ambiente de Control: 81.

Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica): 81.

Responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa): 82.

Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa): 80.

Responsabilidades del área de control interno (tercera línea de defensa): 71



2. Gestión de los Riesgos Institucionales.

Es un proceso continuo y que fluye por toda la Agencia y que está diseñado para identificar acontecimientos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la entidad, por lo tanto, es responsabilidad de todos los servidores de Sapiencia.

Ahora bien, la Alta Dirección adoptó la Política de la Administración de Riesgos mediante la Resolución 1561 de noviembre 3 de 2015 y los de corrupción están inmersos en la misma, dándole cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción, mapa de riesgos de corrupción. Y la misma tiene identificado los acontecimientos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la Agencia.

En cuanto a la primera línea de defensa de este componente, la obligación está en cabeza de cada uno de los Líderes de los Procesos, en este caso la Agencia de Educación Superior de Medellín definió las Políticas de Administración del Riesgo, por lo tanto tiene el Manual de Gestión del Riesgo en su versión 3 aprobada el 20 de enero de 2017 por el Sistema Integrado de Gestión –SIG-, en este manual se especifica los elementos del proceso de gestión del riesgo, que inicia con la determinación del contexto y la identificación de los riesgos asociados a cada proceso, análisis y valoración de los mismos y se termina con el seguimiento y monitoreo para establecer acciones efectivas para minimizar y controlar las causas de los riesgos o mitigar sus consecuencias. La Agencia dentro del plan de re direccionamiento, realizó el ejercicio de identificar, analizar y valorar los riesgos para cada uno de sus procesos, con cada uno de los líderes responsables de los mismos, con la asesoría de la responsable de la Oficina de Planeación y el acompañamiento de la Oficina de Control Interno. Por lo tanto, se construyó un nuevo Mapa de Riesgos Institucionales (El cual está publicado en el sitio Web de la Agencia), para este accionar se apuntó en los riesgos más significativos para la entidad, sobre todo a relacionados con los objetivos de los procesos, programas y/o proyectos y de los objetivos institucionales. Este ejercicio se realizó entre el 2 y el 10 de febrero de 2017.

Como responsable de la segunda línea de defensa de este componente, la obligación está en cabeza de cada uno de los servidores responsables del monitoreo y la evaluación de controles a la Agencia, el cual consiste en el monitoreo y seguimiento constante de los riesgos identificados y valorados de cada proceso. Todavía se está en el proceso de la interiorización, que los líderes de los procesos deben tener la responsabilidad constante del monitoreo y seguimiento a los riesgos en tiempo real, sin embargo, con corte a junio 30 de 2017, la oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a los mismos, en consonancia con los líderes de los procesos, ese informe de



seguimiento a los riesgos se presentó al Comité institucional Coordinador de Control Interno el 18 de octubre de 2017. De este ejercicio se identificaron y valoraron cuarenta y nueve (49) riesgos y se materializaron once (11), tal como se muestra en el cuadro No. 2:

Cuadro No. 2 Riesgos materializados.

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

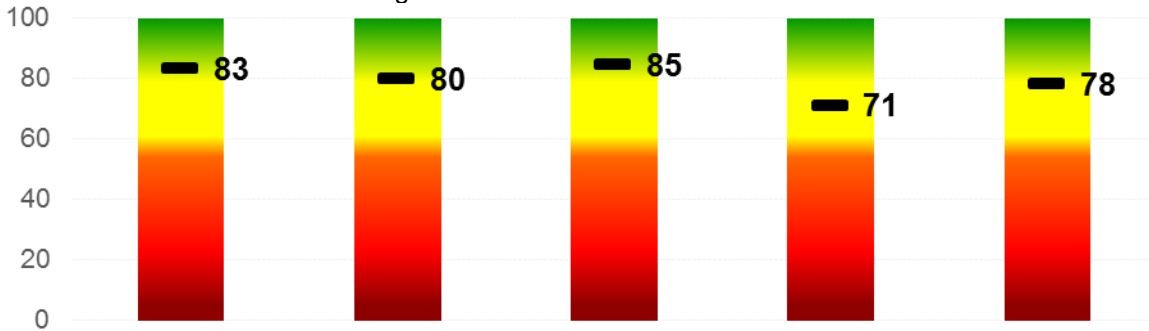
Fuente: Sapiencia.

En la tercera línea de defensa de este componente; que corresponde a la Oficina de Control Interno, ésta acompañó la identificación, valoración y administración de los riesgos, en coordinación con la segunda línea de defensa y la misma Oficina de Planeación. También ha identificado y evaluado los cambios que podrían tener un impacto significativo en el Sistema de Control Interno, durante la evaluación periódica de riesgos y en el curso del trabajo de auditoría interna, así mismo se comunicó al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno los posibles cambios e impactos en la evaluación del riesgo, detectados en las auditorías.



Al realizar el primer autodiagnóstico, del componente de Gestión de los Riesgos Institucionales por parte de la Oficina de Control Interno, se tiene la siguiente calificación tal como se muestra en el gráfico No. 2:

Gráfico No. 2: Gestión de los riesgos institucionales.



Fuente: Oficina de Control Interno Sapiencia.

Diseño adecuado y efectivo del componente Gestión de Riesgos: 83.

Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica): 80.

Responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa): 85.

Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa): 71.

Responsabilidades del área de control interno (tercera línea de defensa): 78.

3. Actividades de Control.

En este componente se tienen en cuenta los controles que implementa la Agencia, como uno de los instrumentos para dar tratamiento a los riesgos, esto con el fin de: Determinar acciones que contribuyan a mitigar los riesgos, definir controles en materia de TIC e implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control.

Es de señalar que, en este componente, aunque se hayan determinado acciones que contribuyen a mitigar todos los riesgos institucionales se tienen brechas identificadas en los controles en materia de tecnologías de la información y la comunicación TIC y es así que el volumen del servidor de la Agencia es muy limitado, es decir hay que mejorar la capacidad ofimática de la Entidad.

Ahora bien, aunque la Alta Dirección de la Agencia en cierta medida ha establecido las políticas de operación, encaminadas a controlar los riesgos que pueden llegar a incidir en el cumplimiento de los objetivos institucionales, todavía



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

se tienen brechas del seguimiento a la adopción, implementación y aplicación de los controles.

En lo que concierne, a la responsabilidad de los Líderes de Proceso como primera línea de defensa en este componente, se debe interiorizar la cultura de mantener controles internos efectivos para ejecutar procedimientos de riesgo y control todos los días, por lo tanto, se deben establecer responsabilidades por las actividades de control y asegurar que personas competentes e idóneas, con suficiente autoridad, efectúen estas actividades con diligencia, de manera oportuna y en tiempo real para evitar o mitigar la materialización de los riesgos. Se debe diseñar e implementar las respectivas actividades de control. Esto incluye reajustar y comunicar políticas y procedimientos relacionados con la tecnología y asegurar que los controles de TI son adecuados para apoyar el logro de los objetivos, para este caso la Agencia tiene reales deficiencias porque el repositorio para controlar los proyectos de desarrollo que se adelantan en la Agencia, tanto para Fondos, Cartera, Administrativa etc., no se ha realizado el cargue de esta información al Sistema de Información de Sapiencia SIS y a Minotauro, representando un riesgo de dependencia, porque es una información muy sensible para la Entidad. Se debe elaborar un Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI.

En la segunda línea de defensa, en cierta medida se ha supervisado el cumplimiento de las políticas y procedimientos específicos establecidos por la primera línea de defensa y los riesgos son monitoreados esporádicamente en relación con la política de administración de riesgo establecida por la Agencia. Se debe interiorizar como cultura institucional, el monitoreo de los riesgos y controles tecnológicos, porque el riesgo fallas del hardware e infraestructura de redes se ha materializado 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, impase que hasta el momento se ha solucionado satisfactoriamente.

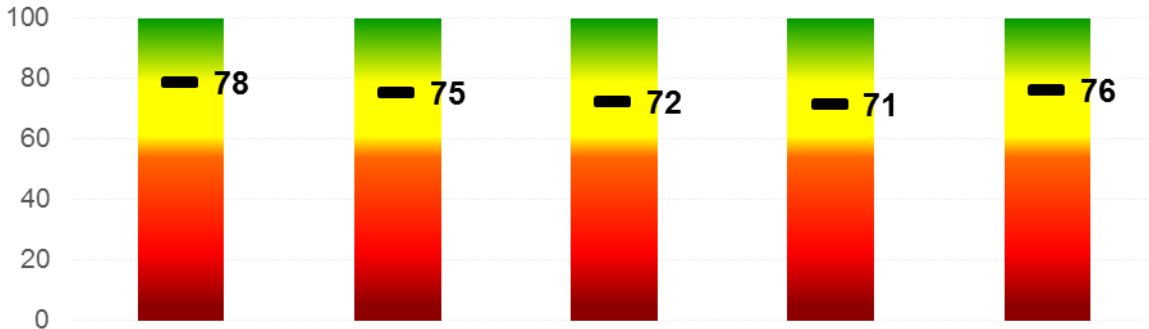
En la tercera línea de defensa en este componente, que corresponde a la Oficina de Control Interno, se ha hecho el ejercicio de monitoreo con cada uno de los responsables de los procesos, de los riesgos identificados y valorados, en alguna medida se ha verificado que los controles están diseñados e implementados de manera efectiva y operen como se pretende para controlar los riesgos y se ha tratado de evaluar si los procesos de gobierno de TI de la entidad apoyan las estrategias y los objetivos de la Agencia, pero que tan eficiente y efectivo e íntegro son los controles tecnológicos, cuando se tienen ciento treinta (130) equipos asignados a los corregimientos sin licencia office; hay siete (7) equipos personales que lo utilizan los contratistas, con el riesgo que implica el manejo de esa información; No se tiene UPS (sistema de almacenamiento de energía a través de



UPS), para la continuidad de la operación, que genera problemas cuando haya un apagón; cuando la capacidad del servidor es muy limitada.

Al realizar el primer autodiagnóstico, del componente de Actividades de Control por parte de la Oficina de Control Interno, se tiene la siguiente calificación tal como se muestra en el gráfico No. 3:

Gráfico No. 3: Actividades de Control



Fuente: Oficina de Control Interno Sapiencia.

Diseño adecuado y efectivo del componente Actividades de Control: 78.
Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica): 75.
Responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa): 72.
Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa): 71.
Responsabilidades del área de control interno (tercera línea de defensa): 76.

4. Información y Comunicación.

En este cuarto componente de la dimensión del Control Interno, se deben tener las acciones para contar con un adecuado y efectivo componente de información y comunicación dentro del Sistema de Control Interno.

Es la Alta Dirección la responsable de la fiabilidad, integridad y seguridad de la información. Esta responsabilidad incluye toda la información crítica de la entidad independientemente de cómo se almacene la información. Actualmente los Inventarios Documentales ID, están en un 98%; los Cuadros de Clasificación Documental CCD en un 90%; las Tablas de Retención Documental TRD en un 80%; el Programa de Gestión Documental PGD en un 100%; la Caracterización del Proceso de Gestión Documental CPGD en un 100% y los Indicadores del Proceso de Gestión



Documental IPGD en un 100%. Pero se debe señalar también que el servidor de la Agencia se tiene que actualizar en cuanto a la configuración de hipervisor (infraestructura de virtualización), lo que mitigaría el tema del almacenamiento informativo. También se buscan canales para establecer políticas apropiadas para el reporte de información fuera de la entidad, por lo tanto, se realizaron los siguientes eventos:

- 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 los eventos de inducción de las IES para 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.I
- Apoyo a Personatón 2017 - Personería de Medellín (participación con oferta institucional).
- Apoyo al programa Buscando Talento - Desarrollo Económico 2017 (participación con oferta institucional).
- Participación en diferentes Ferias de Universidades con oferta institucional.
- 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.
- Expo Sapiencia 2017, con 15.270 asistentes; 115 instituciones educativas (105 oficiales y 10 privadas); 35 Universidades expositoras y 26 Entidades de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano ETDH.



- Premios Medellín Investiga 2017.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017, la que se hizo en Plaza mayor, el 14 de diciembre de 2017.

Ahora bien, en la primera línea de defensa que es responsabilidad de los Líderes de Proceso, está la de gestionar información que dé cuenta de las actividades cotidianas, compartiéndola en toda la Agencia, en este caso se presentaron dentro de las comunicaciones internas, la Cultura Sapiencia:

- 19 boletines InfoSapiencia
- Reuniones de Diálogos con la Dirección.
- Apoyo gráfico y logístico para las capacitaciones.
- Fechas especiales.
- Campaña y marcación Puntos Ecológicos.
- Campaña Cero Papel.
- Campaña tips Prevención del Daño Antijurídico.
- Campaña tips Gestión Documental.
- Campaña tips de Seguridad.
- Día del Servidor Público.
- Cumpleaños en Sapiencia.
- Campaña Valores Sapiencia.
- Elecciones Comité de Convivencia Laboral.
- Campaña Cultura Sapiencia.
- Señalización de la Agencia según el Sistema de Gestión de Seguridad y Saludo en el Trabajo.
- Apoyo gráfico y logístico para la Semana de la Salud Sapiencia.

Asegurar que fluya información relevante y oportuna, hacia los organismos de control, en este caso la cuenta se está rindiendo y en forma oportuna a través de Gestión Transparente a la Contraloría General de Medellín.

También en la Agencia se han implementado métodos de comunicación efectiva con los ciudadanos y se han presentado informes de ejecución a las Juntas Administradoras Locales, tal como se muestra en el cuadro No.3:

Cuadro No.3 Informes de ejecución a las Juntas Administradoras 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



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

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.

En la segunda línea de defensa en este componente, debe apoyar el monitoreo de los canales de comunicación, incluyendo las líneas telefónicas de denuncias y debe comunicar a la Alta Dirección asuntos que afecten el funcionamiento del Control Interno. En el cuadro No. 4, se muestra como ha sido el comportamiento de las PQRS en el primer semestre de 2016 y 2017.

Cuadro: No.4 Total PQRS segundo semestre 2016 vs primer semestre 2017.

Tipo de Comunicación	2016	%	2017	%	Crecimiento %
Peticiones y Solicitudes	405	92,9	596	81,5	47,2
Recursos de Reposición	10	4,8	108	14,8	980
Quejas, Reclamos Sugerencias	21	2,3	27	3,7	28,6
Total	436	100	731	100	40,4

Fuente: Sapiencia.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

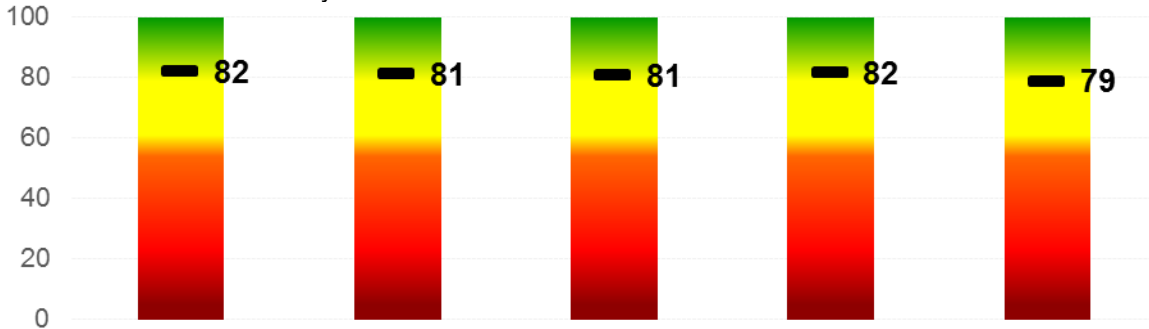
Agencia de Educación Superior de Medellín

La tercera línea de defensa de este componente, que corresponde a la Oficina de Control Interno se presentaron algunas brechas por inexactitud de la información o por información incompleta entregada por las fuentes internas al equipo de comunicaciones, lo que generó las siguientes dificultades: 1. 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. 2. 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. 3. 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 enviamos nuevamente la información completa desde el equipo de comunicaciones y se realizaron las alertas para que esto no volviera a suceder. 4. 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. 5. En la convocatoria de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín, se presentó insuficiente control de la información que enviaban las 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 nos vuelva a ocurrir. 6. 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.



Al realizar el primer autodiagnóstico, del componente de Información y Comunicación por parte de la Oficina de Control Interno, se tiene la siguiente calificación tal como se muestra en el gráfico No. 4:

Gráfico No. 4: Información y Comunicación.



Fuente: Oficina de Control Interno Sapiencia.

Diseño adecuado y efectivo del componente Información y Comunicación: 82.
Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica): 81.
Responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa): 81.
Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa): 82.
Responsabilidades del área de control interno (tercera línea de defensa): 79.

5. Monitoreo y Supervisión Continua.

Este quinto componente de la dimensión y política de control interno, se debe estar haciendo en el accionar diario de la Agencia, a través de evaluaciones periódicas a la gestión institucional, como la autoevaluación (que es la segunda línea de defensa) y las auditorías internas (tercera línea de defensa), esto con el fin de valorar: a) La efectividad del control interno de la Agencia de Educación Superior de Medellín. b) La eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos d) Los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento a la misión de la misma Agencia.

De acuerdo a lo anterior, la Alta Dirección en el Comité Institucional de Coordinación Interno del 18 de octubre de 2017 analiza los riesgos que se materializaron y los cuales fueron monitoreados por la segunda línea de defensa de la Agencia. Los riesgos materializados son once (11) de los cuarenta y nueve (49) identificados y valorados en los diferentes procesos de la Agencia. Estos son:



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Proceso de Gestión Estratégica: Se materializaron tres (3) riesgos.

- **Riesgo: 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.
- **Riesgo: Incumplimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano:**
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.
- **Riesgo: Errores en los reportes de seguimiento:**
Se presentaron dos informes de seguimiento a los indicadores del plan de desarrollo, en uno de ellos hubo un error en los datos, pero fue subsanado inmediatamente.

Proceso Gestión Comunicaciones: Se materializó un (1) riesgo.

- **Riesgo: Presentar datos, información, noticias equivocadas, incompletas e inoportunas en los diferentes medios de comunicación y/o estrategias comunicacionales:** Las dificultades que se presentaron por inexactitud de la información o por información incompleta entregada por las fuentes internas al equipo de comunicaciones.

Proceso G. Financiación Educación Superior: Se materializó un (1) riesgo.

- **Riesgo: Retrasos e incumplimiento en los giros de las diferentes modalidades de crédito:** Se presentaron retrasos con el giro de los beneficiarios del Fondo EPM y Universidades, que están bajo la línea alianza con el ICETEX.

Proceso G. Fortalecimiento Educación Superior: Se materializó un (1) riesgo.

- **Riesgo: Escasa gestión del conocimiento del proceso:**
No se ha realizado la documentación del proceso, se propende para que exista un archivo de gestión en permanente actualización y alimentación.

Proceso Gestión del Talento Humano: Se materializó un (1) riesgo.

- **Riesgo. Inexistencia de una estrategia de gestión del conocimiento:**
No se ha dado inicio a la generación de la propuesta.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Proceso Gestión Documental: Se materializaron dos (2) riesgos.

- **Riesgo:** Pérdida parcial o total de la información.
A la fecha no se ha tomado ninguna medida que ataque de forma contundente el riesgo.
- **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.

Proceso Gestión Sistemas de Información: Se materializó un (1) riesgo.

- **Riesgo:** Fallas del hardware e infraestructura de redes:
Se materializó en varias ocasiones debido a la sobrecarga en la infraestructura actual y las fallas en el sistema de refrigeración de la 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.

Proceso Gestión Seguimiento y Mejoramiento: Se materializó un (1) riesgo.

- **Riesgo:** 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.

Se sugirió realizar un seguimiento y monitoreo de nuevo a todos los riesgos. En lo referente al Plan Anual de Auditorías, el de la vigencia 2017 fue aprobado por el Consejo Directivo en enero de 2017, quedando el de la vigencia 2018 elaborado por el Jefe de Control Interno, para presentar en primera instancia al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y después al Consejo Directivo de la Agencia en enero 2018.

También la Alta Dirección monitorea el seguimiento a los proyectos de inversión de la Agencia, elaborado por los líderes de proceso responsable de esta primera línea de defensa, tal como se muestra en el cuadro No. 5:



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	75.570.511.990	72.517.984.781	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%
			Personas certificadas en los cursos de @Medellín	2.500	2.076	83%



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

3. Fortalecimiento de la estrategia de educación superior digital	9.890.334.092	5.397.510.065	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. Ciudades universitarias como escenario de desarrollo	169.972.396.802	7.493.621.352	Plan de sostenibilidad implementado	-	-	-
			Cupos ofertados en las ciudades	7.000	7.899	113%
			Ciudades 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%



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

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	445.639.265	445.639.265	Proyectos de investigación científica apoyados	7	6	86%
---	-------------	-------------	--	---	---	-----

Fuente: Sapiencia

Ahora bien, la primera línea de defensa en este componente que corresponde a los líderes de proceso, han estado en cierta medida efectuando el seguimiento a los riesgos y controles de su proceso, con el acompañamiento de la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno de la Agencia, el objetivo es buscar crear e interiorizar en los responsables, la del monitoreo constante de los mismos. Para a partir de aquí mantener informado a la Alta Dirección, de la administración y comportamiento en tiempo real de los riesgos y la efectividad de cada uno de los controles en los diferentes procesos que tiene la Agencia.

En la segunda línea de defensa de este componente, que corresponde a los servidores responsables del monitoreo de la gestión del riesgo, el ejercicio de seguimiento a los riesgos que se ha estado realizando por parte de esta línea de defensa con acompañamiento de la Oficina de Control Interno, ha mostrado que en esta nueva evaluación se siguen materializando los siguientes riesgos:

Proceso Gestión Comunicaciones:

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

En la segunda convocatoria de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín, en el proceso de legalización, la I.U. Colegio Mayor de Antioquia envió un correo electrónico a los preseleccionados de esa Institución, con el fin de ayudarnos a reforzar la comunicación, pero en el envío por un error de digitación se equivocaron en la fecha límite de entrega de documentos. En este caso uno de los chicos que recibió el correo y no pudo legalizar su beca, interpuso un derecho de reposición. La Agencia hizo un llamado de atención a la IES y le dio trámite al derecho de reposición.

En la etapa de giros de sostenimiento del Fondo PP y EPM, entre los meses de agosto y octubre, se presentó un riesgo alto de imagen debido al retraso en el desembolso del giro de sostenimiento. Inicialmente no hubo claridad en la información sobre lo que estaba sucediendo para que el equipo de comunicaciones le diera el manejo adecuado a través de los



canales de información de la Agencia, lo anterior ocasionó mucho malestar entre los beneficiarios y generó un ruido ante algunos medios de comunicación y estuvimos amenazados por un plantón. Ante la situación se desarrolló un plan de manejo de crisis que incluyó correos electrónicos, comunicados de prensa, video de la directora, diferentes reuniones de diálogo con los beneficiarios etc... (se detalla en el archivo adjunto respuesta a derecho de petición 201702003425-R). Estas acciones lograron controlar la crisis y atender la situación de manera correcta.

Se destaca en este informe las dificultades que se presentaron por inexactitud de la información o por información incompleta entregada por las fuentes internas al equipo de comunicaciones.

Proceso de Gestión Estratégica:

- **Riesgo:** Incumplimiento de objetivos y metas del Plan Estratégico: Éste sigue igual. 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.
- **Riesgo:** Incumplimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano: Durante el primer periodo enero-abril se cumplió un 55% y en el segundo el 36% de las metas planeadas en el Plan Anticorrupción, ya que no se logró avanzar en la estrategia de racionalización de trámites. Pendiente el seguimiento del último periodo que se realizará en enero de 2018.

Proceso G. Financiación Educación Superior:

Este proceso en el ejercicio que se realizó a principio del año, identificó cinco (5) riesgos, ahora durante el monitoreo que se hace a los mismos, se puede afirmar la identificación de un nuevo riesgo y es la falta de procedimientos para guiar los proyectos que tiene el proceso como misional que es, esto genera desorden, reprocesos, menos eficiencias. Porque es prioritario que los responsables de la Gestión de la Financiación de la educación Superior, actualicen los documentos que legalizan el proceso, deben caracterizarlo, organizar procedimientos e indicadores y los mismos formatos.

Proceso G. Fortalecimiento Educación Superior:

- **Riesgo:** Escasa gestión del conocimiento del proceso: este riesgo sigue igual, no se ha realizado la documentación del proceso, se propende para que exista un archivo de gestión en permanente actualización y alimentación.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Proceso Gestión Documental:

- **Riesgo: Pérdida parcial o total de la información.**
A la fecha no se ha tomado ninguna medida que ataque de forma contundente el riesgo y el volumen de información sigue creciendo.
- **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 y el volumen de información sigue creciendo.

Proceso Gestión Sistemas de Información:

- **Riesgo: Fallas del hardware e infraestructura de redes:**
Este se ha materializado en varias ocasiones debido a la sobrecarga en la infraestructura actual y las fallas en el sistema de refrigeración de la 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, pero no se han tomado los correctivos necesarios.

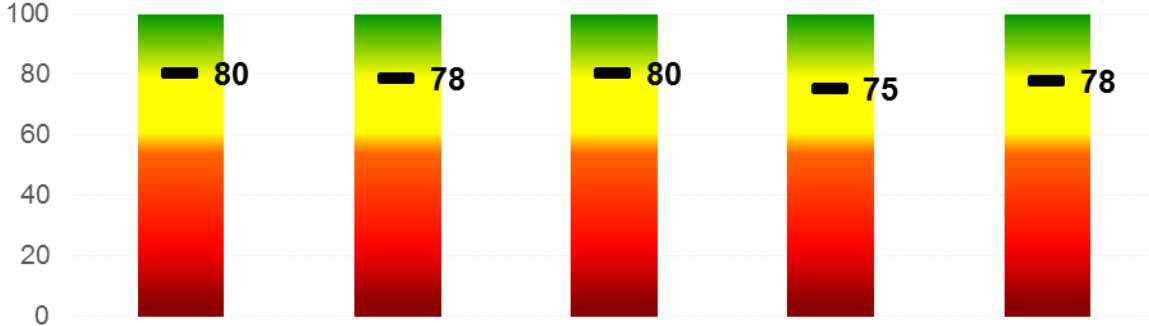
En la tercera línea de defensa de este componente, que corresponde a la Oficina de Control Interno, ésta ha estado dándole ejecución al Plan de Auditoría basadas en riesgos, que se aprobó en el mes de enero de 2017, durante el primer Consejo Directivo del año, por lo tanto, se ha cumplido con las diferentes obligaciones legales, entre otras tales como: Seguimiento a los Riesgos de la Agencia; Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Agencia; Seguimiento al Plan Anticorrupción; Evaluación del Control Interno Contable; Informe de Austeridad en el Gasto cada tres (3) meses; Informe de PQRS semestral; Informes Pormenorizados del Sistema de Control Interno, tres (3); Informe de Derechos de Autor; Informe del Control Interno al Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP en febrero; Informe a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión FURAG, en el mes de noviembre para aplicar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dándole cumplimiento al decreto 1499 de septiembre de 2017 del DAFP.

También se han realizado auditorías a diferentes contratos, al proyecto Ciudades Universitarias y también se está terminando una evaluación a los fondos del Proceso Gestión Fortalecimiento Educación Superior:

Al realizar el primer autodiagnóstico, del componente de Monitoreo y Supervisión Continua por parte de la Oficina de Control Interno, se tiene la siguiente calificación tal como se muestra en el gráfico No. 5:



Gráfico No. 5: Monitoreo y Supervisión Continua.



Fuente: Oficina de Control Interno Sapiencia.

Diseño adecuado y efectivo del componente Monitoreo y Supervisión Continua: 80.

Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica): 78.

Responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa): 80.

Responsabilidades de los servidores encargados del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (segunda línea de defensa): 75.

Responsabilidades del área de control interno (tercera línea de defensa): 78.

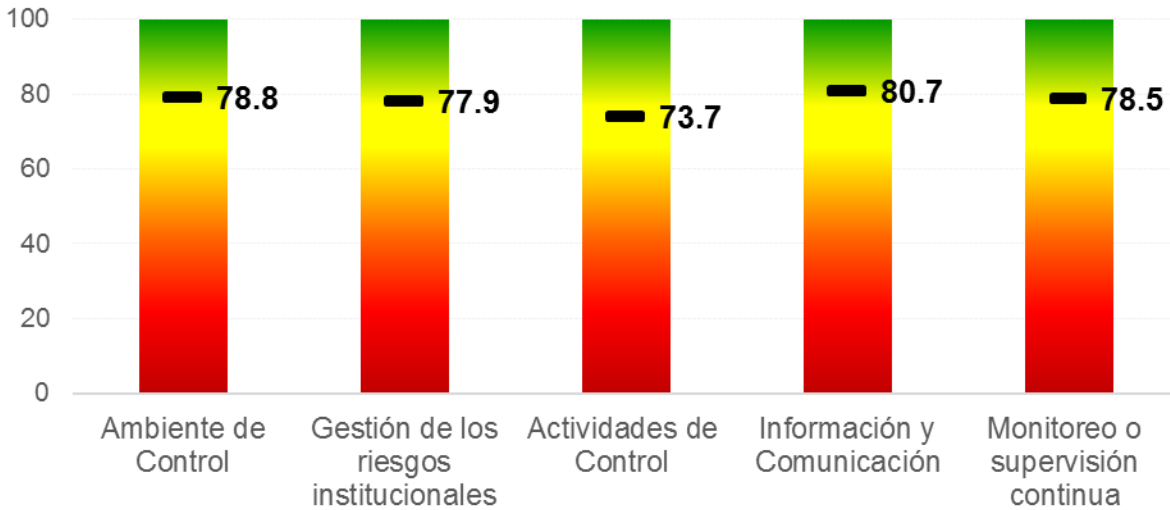
Por lo tanto, al consolidar la calificación de cada uno de los componentes de la política de Control Interno de la Agencia de Educación Superior de Medellín en su primera evaluación y diagnóstico de acuerdo a la séptima dimensión del Modelo de Integración de Planeación y Gestión MIPG, está determinado de la siguiente forma tal como se muestra en el gráfico No. 6:



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

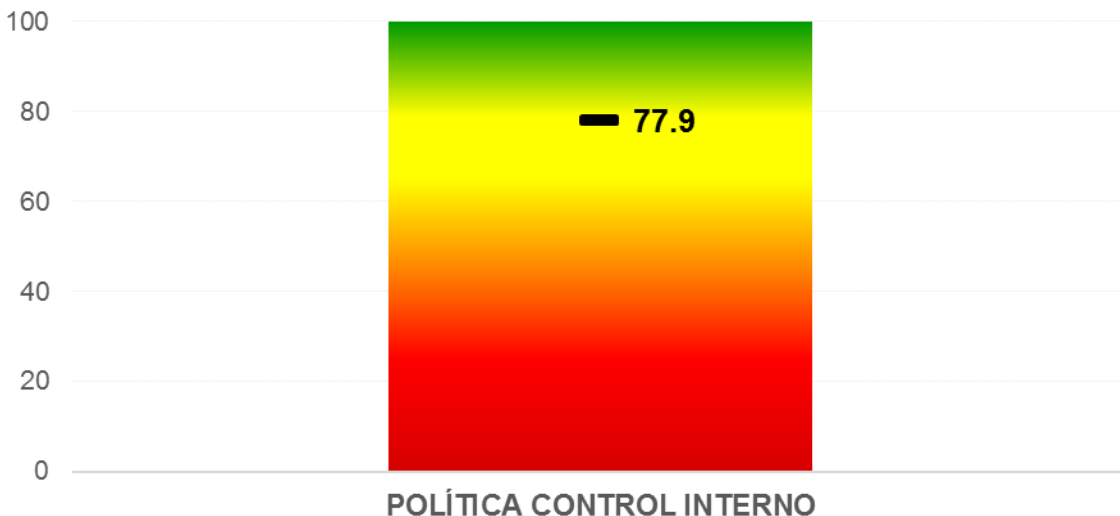
Gráfico No. 6: Calificación por componente.



Fuente: Oficina de Control Interno Sapiencia.

Después de consolidar la calificación de cada uno de los componentes de la Política de Control Interno, donde se tiene Ambiente de Control 78,8; Gestión de los Riesgos Institucionales 77,9; Actividades de Control 73,7; Información y Comunicación 80,7 y Monitoreo o Supervisión Continua 78,5; para una calificación final de la Política de Control Interno de 77,9; tal como se muestra en el gráfico No.7:

Gráfico No. 7: Política de Control Interno.



Fuente: Oficina de Control Interno Sapiencia.



Recomendaciones.

Después de realizar este primer ejercicio de realizar este Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno, aplicando el nuevo modelo donde este sistema se articula con los el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Calidad, para darle cumplimiento al Decreto 1499 de septiembre 17 de 2017 del DAFP, se hacen estas primeras recomendaciones:

- Preparar la Gestión Estratégica del Talento Humano GETH, que asegure la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral, se conviertan en herramientas adecuadas para el ejercicio de las funciones y responsabilidades y en condición mínima para facilitar el autocontrol por parte de cada servidor de la Agencia.
- Que cada responsable de la línea estratégica y de las tres (3) líneas de defensa, en cada uno de los componentes de la política de control interno, interiorice y asuma las obligaciones que exige el MIPG, en esta dimensión.
- Que los responsables de la segunda línea de defensa del componente Gestión de los riesgos institucionales, la obligación que tienen, es el monitoreo y seguimiento constante de los riesgos identificados y valorados de cada proceso.
- Que, aunque se hayan determinado acciones que contribuyen a mitigar todos los riesgos institucionales se tienen brechas identificadas en los controles en materia de tecnologías de la información y la comunicación TIC y es así que el volumen del servidor de la Agencia es muy limitado, es decir hay que mejorar la capacidad ofimática de la Entidad.
- Que se debe elaborar un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI.
- Que los procesos Gestión Financiación Educación Superior y Gestión Fortalecimiento de la Educación Superior, que son los misionales de la Agencia de Educación Superior de Medellín, no están documentados (falta caracterización, procedimientos, indicadores, formatos etc.) y según el último informe de Planeación presentado el 26 de diciembre de 2017, el porcentaje de avance está en un 3% para el primero y 0% para el segundo. Los líderes responsables de estos procesos, deben iniciar desde ya, el proceso de formalizar los mismos.

CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO
Jefe de Control Interno.
Diciembre 2017.