Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN - SIG

INFORME ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE GESTIÓN

Primer Cuatrimestre 2023
Diciembre 01 2022 al 31 de marzo de 2023

Documento elaborado por:

Catalina Arenas Molina
Jhon Fredy Duque Castaño

Profesionales Universitarios

Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Subsecretaría de Desarrollo Institucional
Unidad de Planeación Organizacional

Medellín
Abril de 2023

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN
1. FUNDAMENTO NORMATIVO
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. ASPECTOS GENERALES
   4.1. Metodología
   4.2. Modelo de Operación
5. ESTADO DE LOS RIESGOS DE GESTIÓN – PRIMER CUATRIMESTRE 2023
   5.1 Universo riesgos (corrupción y gestión)
   5.2 Distribución Riesgos de Gestión por proceso
   5.3 Variación riesgos de gestión
   5.4 Probabilidad de ocurrencia
   5.5 Naturaleza del control en los riesgos de gestión
   5.6 Zona de impacto riesgo inherente y residual
   5.7 Zona de riesgo residual
   5.8 Riesgos de gestión materializados
6. RIESGOS INSTITUCIONALES
   6.1 Riesgos Institucionales
7. SEGUIMIENTO RIESGOS SEGURIDAD INFORMÁTICA
8. Seguimiento a los Riesgos de seguridad informática identificados y sus materializaciones.
9. CONCLUSIONES
10. RECOMENDACIONES
ANEXO 1

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Modelo de Operación por Procesos
Ilustración 2. Categorización que la solución antimalware
Ilustración 3. Efectividad del control implementado

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cantidad riesgos de gestión por proceso
Tabla 2. Procesos mayor cantidad de riesgos de gestión
Tabla 3. Variación riesgos de gestión
Tabla 4. Zona de riesgo residual alta
Tabla 5. Zona de riesgo residual extrema
Tabla 6. Agrupación de los Riesgos de Seguridad Informática
Tabla 7. Afectación de la Disponibilidad
Tabla 8. Análisis por fuente de amenazas en el periodo

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Tipo de riesgos VS Total de Riesgos
Gráfica 2 Probabilidad de ocurrencia riesgos inherentes
Gráfica 3 Probabilidad ocurrencia riesgo residual
Gráfica 4 Descripción del Control vs Total Controles
Gráfica 5 Zona inherente riesgo de gestión
Gráfica 6 Zona residual riesgos de gestión
Gráfica 7 Zona de riesgo residual
Gráfica 8 Materialización riesgos de gestión
Gráfica 9 Riesgos materializados por proceso
Gráfica 10 Riesgos Institucionales
Gráfica 11 Materializaciones del periodo.
Gráfica 12 Clasificación Materializaciones del periodo.
Gráfica 13 Materializaciones en el periodo.

INTRODUCCIÓN

El Distrito de Medellín comprometido con la mejora continua y dando cumplimiento a las disposiciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función y la Secretaría de la Presidencia de la República en la *"Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital"* versión 5 de diciembre de 2020, con relación a la gestión de los riesgos de la entidad como un elemento preventivo, comparte con sus grupos de valor y grupos de interés el resultado de la autoevaluación realizada por los líderes responsables de los procesos en conjunto con sus equipos operativos como primera línea de defensa, en el periodo de diciembre 01 2022 al 31 de marzo de 2023.

Igualmente le corresponde a la Subsecretaría de Desarrollo Institucional como segunda línea de defensa, analizar y monitorear la autoevaluación y consolidar los datos en el presente Informe Administración de Riesgos de Gestión.

El informe evidencia el comportamiento de los *Riesgos de Gestión* establecidos para los veintisiete (27) procesos que conforman el Modelo de Operación de la Administración Distrital, nivel central y presenta las recomendaciones tendientes a cerrar las brechas en aquellos elementos que necesitan una mejora en su gestión.

1. FUNDAMENTO NORMATIVO

- *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en las Entidades Públicas. Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital,* Versión 5 de diciembre de 2020.
- *Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión -MIPG,* versión 1 julio 2020.

2. OBJETIVO

Monitorear y revisar la gestión de riesgos de gestión ejecutada por la primera línea de defensa, complementando su trabajo y verificando que los controles estén diseñados apropiadamente y funcionen como se pretende.

3. ALCANCE

Comprende las actividades desarrolladas en la gestión de Riesgos de Gestión durante el primer cuatrimestre comprendido entre diciembre 01 2022 al 31 de marzo de 2023, acorde con lo establecido en el numeral *6.5 Periodicidad para el monitoreo y revisión de los riesgos*, del *MA-DIES-044 Manual Política Integral Administración de Riesgos*.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. Metodología

Para dar cumplimiento al objetivo propuesto, se utilizaron como elementos de análisis los lineamientos establecidos en la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital*, versión 5 de diciembre de 2020, los *mapa y plan de tratamiento* de *riesgos y* actas *de autoevaluación de riesgos* documentados en la herramienta Isolución por los responsable de los veintisiete (27) procesos del Modelo de Operación del Distrito de Medellín.

4.2. Modelo de Operación

La unidad de análisis de los riesgos de gestión y corrupción, son los objetivos de los procesos que conforman el Modelo de Operación del Distrito de Medellín, establecido por el Decreto Distrital 0225 de 2022.

Ilustración 1. Modelo de Operación por Procesos

Vale la pena resaltar que con el Decreto 0225 de 2022 fue derogado el Decreto 1985 de 2015, y de acuerdo a este el Modelo de Operación por Procesos del Distrito de Medellín cuenta con un total de veintisiete (27) procesos, distribuidos en los niveles estratégico (1 proceso), misionales (15 procesos), de apoyo (10 procesos) y de evaluación y mejora (1 proceso).

Así mismo, algunos procesos modificaron su nombre, antecediendo la palabra “Gestión” a éste. Los procesos que cambiaron de nombre fueron:

PROCESOS ANTERIORES ALCALDÍA MEDELLÍN	NOMENCLATURA ANTERIOR	PROCESOS ACTUALES ALCALDÍA MEDELLÍN	NOMENCLATURA ACTUAL
Adquisición de Bienes y Servicios	ADQU	Gestión de Compras Públicas Transparentes	GECO
Catastro	CATA	Gestión Catastral	GCAT
Comunicaciones	COMU	Comunicación Pública	CMPU
Control Urbanístico	CONU	Gestión del Control Urbanístico	GCUR
Desarrollo Económico	DESE	Gestión del Desarrollo Económico	GDEC
Educación	EDUC	Gestión de la Educación	GEDU
Evaluación y Mejora	EVME	Evaluación y Mejora Institucional	EVMI
Gobierno Local	GOBI	Gestión de la Gobernanza Local	GGOL
Hacienda Publica	HAPU	Gestión de Hacienda Pública	GEHA
Movilidad	MOVI	Gestión de la Movilidad	GMOV
Salud	SALU	Gestión de la Salud	GESA
Servicios Públicos Domiciliarios y no Domiciliarios	SPDN	Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios	GSPD
Tecnología de la información y de las comunicaciones	TICS	Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones	GTIC

5. ESTADO DE LOS RIESGOS DE GESTIÓN – PRIMER CUATRIMESTRE 2023

5.1 Universo riesgos (corrupción y gestión)

El universo de los riesgos lo constituyen los riegos de *gestión y corrupción* de los veintisiete (27) procesos que componen el Modelo de Operación por procesos, en los documentos denominados "*Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos".*

A corte 31 de marzo de 2023, la distribución de los riesgos de gestión y de corrupción, fue la siguiente:

Tipo Riesgo	Total Riesgos
Corrupción	64
Gestión	96
Total general	**160**

Gráfica 1 Tipo de riesgos VS Total de Riesgos

La gráfica 1 evidencia la identificación de ciento sesenta (160) riesgos distribuidos en los veintisiete (27) procesos, de los cuales noventa y seis (96) riesgos son de gestión y representan un sesenta por ciento (60%), y sesenta y cuatro (64) riesgos son de corrupción que equivalen a un cuarenta por ciento (40%) del total de los riesgos.

5.2 Distribución Riesgos de Gestión por proceso

Los noventa y seis (96) riesgos de gestión identificados a corte 31 de marzo de 2023, se distribuyen en los veintisiete (27) procesos del Modelo de Operación, de la siguiente manera:

PROCESO	Total Riesgos
Gestión de Hacienda Pública	9
Direccionamiento Estratégico	8
Gestión del Desarrollo Económico	7
Gestión de la Salud	6
Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones	5
Evaluación y Mejora Institucional	5
Gestión de la Seguridad	4
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	4
Servicio a la Ciudadanía	4
Gestión de la Educación	4
Gestión Cultural	3
Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios	3
Gestión Jurídica	3
Gestión de la Obra Pública	3
Gestión Ambiental	3
Gestión de Compras Públicas Transparentes	3
Fortalecimiento de la Ciudadanía	3
Gestión de la Información	3
Comunicación Pública	2
Gestión de la Gobernanza Local	2
Gestión Integral del Talento Humano	2
Gestión del Control Urbanístico	2
Gestión Social del Riesgo	2
Gestión Catastral	2
Gestión del Riesgo de Desastres	2
Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles	1
Gestión de la Movilidad	1
Total general	**96**

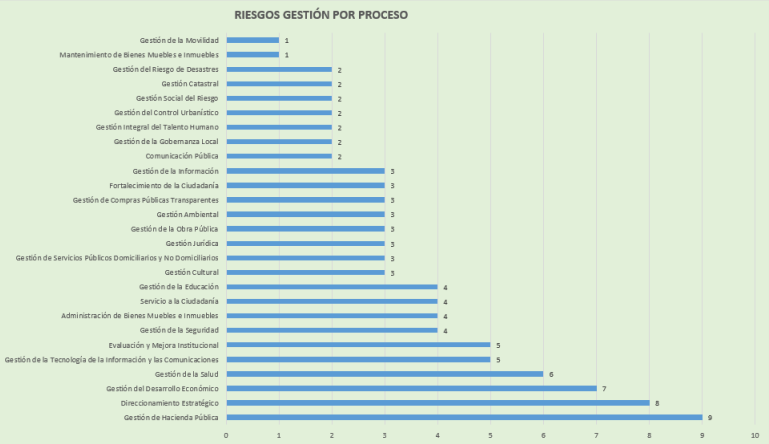


Tabla 1. Cantidad riesgos de gestión por proceso

Los procesos que cuentan con el mayor número de riesgos de gestión identificados son:

Proceso	Número de riesgos de gestión
Gestión de Hacienda Pública	9
Direccionamiento Estratégico	8
Gestión del Desarrollo Económico	7
Gestión de la Salud	6
Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones	5
Evaluación y Mejora Institucional	5
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	4 (en cada proceso)
Gestión de la Educación	
Gestión de la Seguridad	
Servicio a la Ciudadanía	

Tabla 2. Procesos mayor cantidad de riesgos de gestión

De la información contenida en la tabla 2, se puede concluir que en diez (10) procesos de la entidad se encuentra el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los riesgos de gestión identificados.

5.3 Variación riesgos de gestión

Al comparar el número de riesgos de gestión identificados en los veintisiete procesos del Modelo de Operación del Distrito de Medellín, entre el tercer cuatrimestre 2022 y el primer cuatrimestre del 2023, se evidencia que no hubo variación debido a que en el proceso de Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones se eliminó un riesgo y se creó otro en el proceso de Servicio a la Ciudadanía.

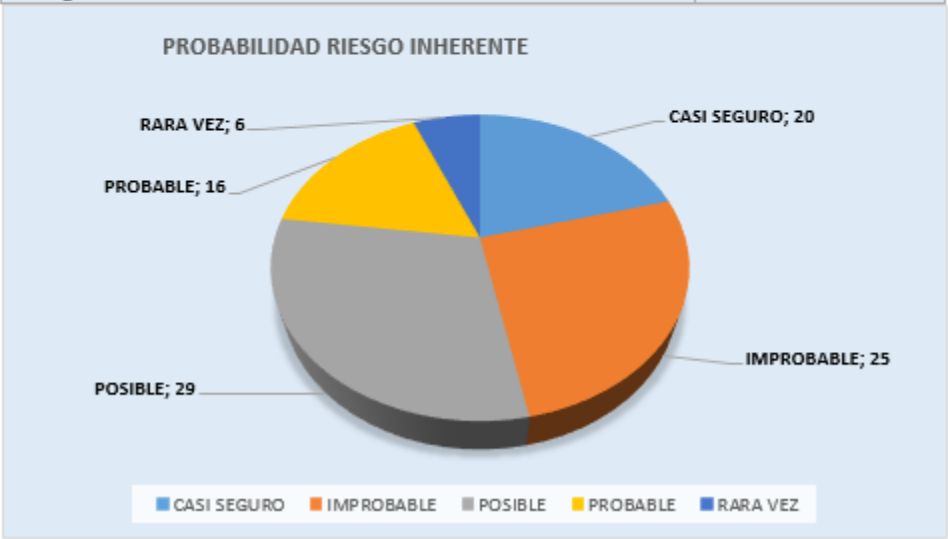
Proceso	Cantidad de Riesgos de Gestión		
	3er Cuatrimestre 2022	1er Cuatrimestre 2023	Variación
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	4	4	0
Comunicación Pública	2	2	0
Direccionamiento Estratégico	8	8	0
Evaluación y Mejora Institucional	5	5	0
Fortalecimiento de la Ciudadanía	3	3	0
Gestión Ambiental	3	3	0
Gestión Catastral	2	2	0
Gestión Cultural	3	3	0
Gestión de Compras Públicas Transparentes	3	3	0
Gestión de Hacienda Pública	9	9	0
Gestión de la Educación	4	4	0
Gestión de la Gobernanza Local	2	2	0
Gestión de la Información	3	3	0
Gestión de la Movilidad	1	1	0
Gestión de la Obra Pública	3	3	0
Gestión de la Salud	6	6	0
Gestión de la Seguridad	4	4	0
Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicacion	6	5	-1
Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios	3	3	0
Gestión del Control Urbanístico	2	2	0
Gestión del Desarrollo Económico	7	7	0
Gestión del Riesgo de Desastres	2	2	0
Gestión Integral del Talento Humano	2	2	0
Gestión Jurídica	3	3	0
Gestión Social del Riesgo	2	2	0
Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles	1	1	0
Servicio a la Ciudadanía	3	4	1
Total Riesgos por Cuatrimestre	**96**	**96**	**0**
Variación Porcentual	**0%**		

Fuente: Mapas y Plan de tratamiento de riesgos de gestión
Tabla 3. Variación riesgos de gestión

5.4 Probabilidad de ocurrencia

La probabilidad de ocurrencia de los *riesgos de gestión*, se califica bajo criterios de frecuencia “rara vez”, “improbable”, “posible”, “probable” y “casi seguro”. En la gráfica 2 se presenta la probabilidad de ocurrencia inherente de los *riesgos de gestión*:

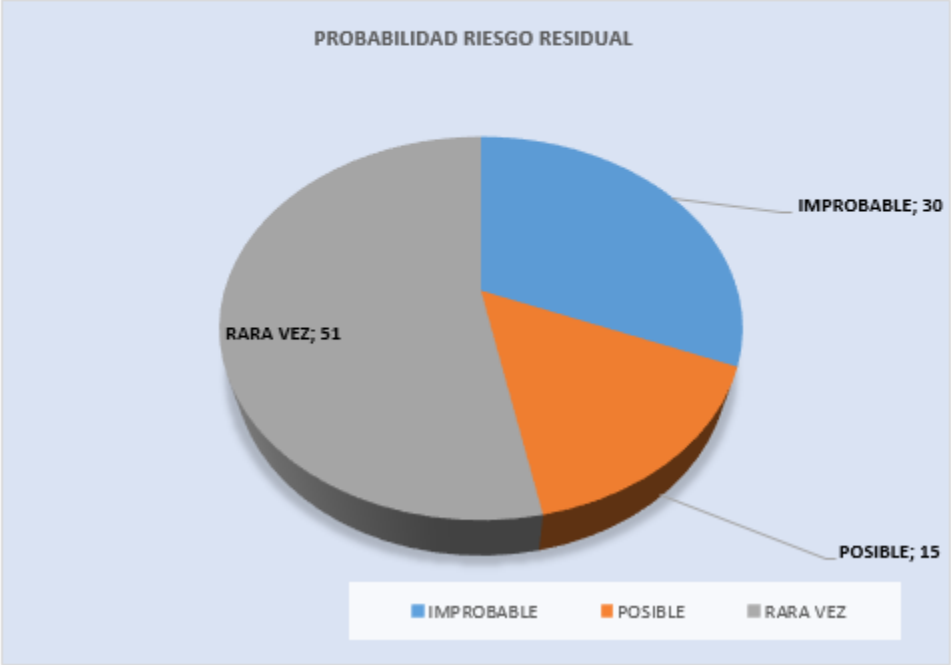
PROBABILIDAD RIESGO INHERENTE	Total
CASI SEGURO	20
IMPROBABLE	25
POSIBLE	29
PROBABLE	16
RARA VEZ	6
Total general	**96**



Gráfica 2 Probabilidad de ocurrencia riesgos inherentes

Una vez se diseñen y ejecuten los controles, la probabilidad de ocurrencia de los riesgos debe cambiar de zona, tal y como se evidencia en la gráfica 3.

PROBABILIDAD RIESGO RESIDUAL	Total
IMPROBABLE	30
POSIBLE	15
RARA VEZ	51
Total general	**96**



Gráfica 3 Probabilidad ocurrencia riesgo residual

5.5 Naturaleza del control en los riesgos de gestión

Los controles tienen como finalidad modificar el riesgo, la gráfica 4 muestra que para los noventa y seis (96) *riesgos de gestión* definidos en la entidad, se diseñaron un total de doscientos treinta (230) controles, que se clasifican en controles preventivos (59%), detectivos (37%) y correctivos (4%).

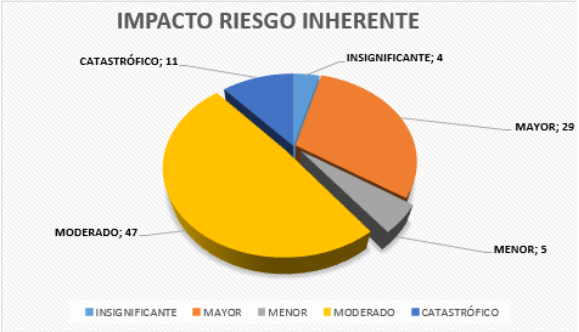
NATURALEZA DEL CONTROL RIESGOS GESTIÓN	
DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Total Controles
Detectivo	86
Preventivo	134
Correctivo	10
Total general	**230**

Gráfica 4 Descripción del Control vs Total Controles

5.6 Zona de impacto riesgo inherente y residual

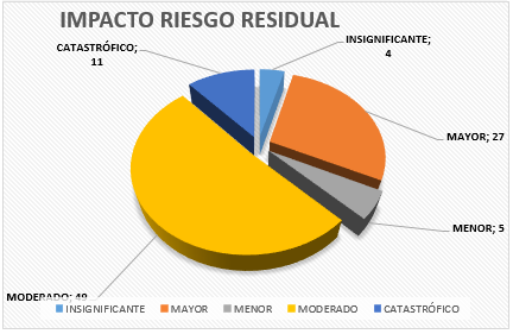
Acorde con lo establecido en la metodología utilizada por parte del Distrito de Medellín para la administración del riesgo, a los riesgos de gestión les aplica los niveles de impacto “Insignificante”, “Menor”, “Moderado”, “Mayor” y “Catastrófico. Así mismo se establece que con la ejecución de controles se puede presentar disminución de probabilidad e/o impacto. En las gráficas 5 y 6, se evidencia la clasificación de zona de impacto de los riesgos “inherente” y “residual”.

IMPACTO RIESGO INHERENTE POR ZONA	Total Riesgos
INSIGNIFICANTE	4
MAYOR	29
MENOR	5
MODERADO	47
CATASTRÓFICO	11
Total general	**96**



Gráfica 5 Zona inherente riesgo de gestión

IMPACTO RIESGO RESIDUAL POR ZONA	Total Riesgos
INSIGNIFICANTE	4
MAYOR	27
MENOR	5
MODERADO	49
CATASTRÓFICO	11
Total general	**96**



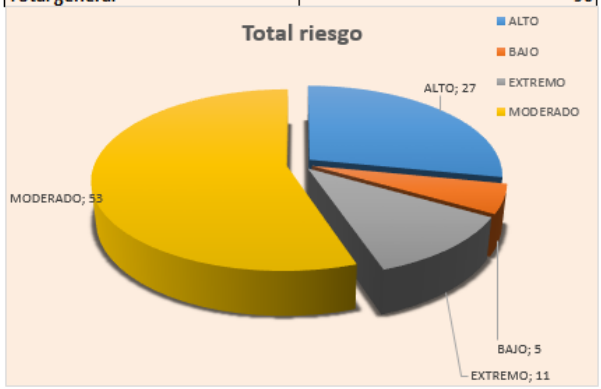
Gráfica 6 Zona residual riesgos de gestión

Al analizar las gráficas relacionadas con las zonas de impacto de los riesgos de gestión de la entidad, se evidencia desplazamiento en el Impacto en solos 2 riesgos; esto porque la mayoría de controles definidos por la entidad son de tipo preventivo y detectivo, afectando solo la probabilidad.

5.7 Zona de riesgo residual

Una vez realizado el análisis y evaluación de los controles para la mitigación de los riesgos, se establece el nivel del riesgo residual, clasificándolo por zonas de riesgo, tal y como se evidencia en la gráfica 7.

RIESGOS RESIDUAL POR ZONA	
ZONA DE RIESGO	Total riesgo
ALTO	27
BAJO	5
EXTREMO	11
MODERADO	53
Total general	**96**



Gráfica 7 Zona de riesgo residual

Del total de los *riesgos de gestión* definidos en el Distrito de Medellín, los riesgos ubicados en zona extrema (11); alto (27) y moderado (53) que equivalen al 95%, deben contar con controles que permitan REDUCIR la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

5.8 Riesgos de gestión materializados

Para el primer cuatrimestre de 2023, los líderes de los procesos realizaron la autoevaluación de los *riesgos de gestión*, teniendo en cuenta entre otros los siguientes insumos:

- DE-DIES-167 Contexto Interno y Externo, versión 6
- Guía para la administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5
- DE-DIES-036 Política Integral de Administración de Riesgos Distrito de Medellín, versión 5
- MA-DIES-044 Manual Política Integral Administración de Riesgos, versión 9
- Reporte Sanciones Proferidas, remitido por la Unidad Administración de Personal
- Informe de PQRSD. Periodo noviembre 2022 a febrero 2023, remitido por la subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.
- Relación de fallos sancionatorios disciplinarios, remitido por parte del Equipo de Control Disciplinario Interno.
- Informes de las evaluaciones independientes realizadas, auditorias ejecutadas por parte de la secretaria de Evaluación y Control.

La evidencia de la autoevaluación de los *riesgos de gestión* por parte de los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, reposa en “Actas” y documentos específicos “*DE Mapa y plan de tratamiento de riesgos*”, documentados en la herramienta Isolución para cada uno de los veintisiete (27) procesos.

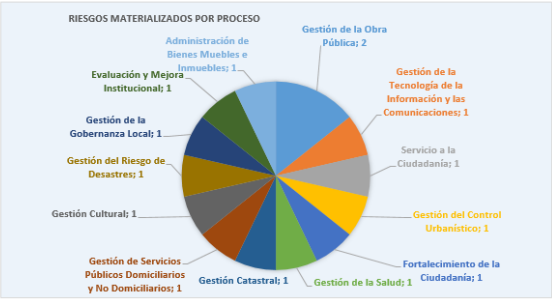
De los noventa y seis (96) riesgos de gestión identificados en los veintisiete (27) procesos, durante el primer cuatrimestre se evidencia la materialización de catorce (14) riesgos, como lo muestra la gráfica 8.

RIESGOS MATERIALIZADOS	
Materializó	Total
No	82
Si	14
Total general	96

Gráfica 8 Materialización riesgos de gestión

Los *riesgos de gestión* materializados (14), se distribuyeron en trece (13) de los veintisiete (27) procesos, tal y como se presenta en la gráfica 9; igualmente se evidencia que el proceso con mayor número de *riesgos de gestión* materializados es Gestión de la Obra Pública con 2 riesgos, los 12 procesos restantes materializaron de a un riesgo de gestión.

RIESGOS MATERIALIZADOS	
PROCESO	Total
Gestión de la Obra Pública	2
Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicacion	1
Servicio a la Ciudadanía	1
Gestión del Control Urbanístico	1
Fortalecimiento de la Ciudadanía	1
Gestión de la Salud	1
Gestión Catastral	1
Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios	1
Gestión Cultural	1
Gestión del Riesgo de Desastres	1
Gestión de la Gobernanza Local	1
Evaluación y Mejora Institucional	1
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	1
Total general	14



Gráfica 9 Riesgos materializados por proceso

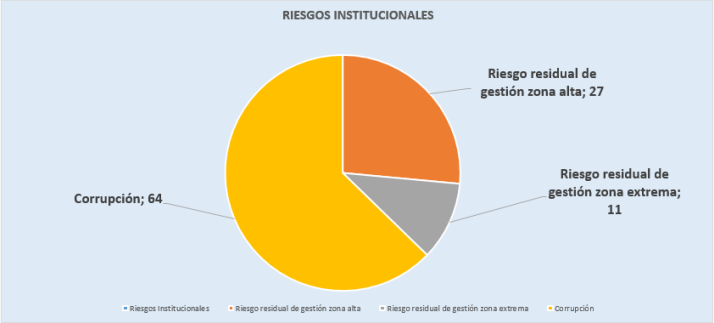
En el anexo 1 *Descripción Riesgos Materializados Por Proceso,* se encuentran los riesgos materializados, clasificados por proceso, el acta que evidencia la autoevaluación, la acción de mejora formulada por parte de los directivos que lideran procesos en conjunto con sus equipos, con el fin de mitigar las causas que originaron la materialización del riesgo, y observaciones relevantes en cada caso.

6. RIESGOS INSTITUCIONALES

6.1 Riesgos Institucionales

Los *Riesgos Institucionales* contienen a nivel estratégico todos *los riesgos de gestión residuales* ubicados en zona "Alta" y "Extrema" y los "*riesgos de corrupción"* de cada uno de los procesos que pueden afectar el cumplimiento de la misión y metas institucionales; evidenciado en la gráfica 10.

Riesgos Institucionales	
Riesgo residual de gestión zona alta	27
Riesgo residual de gestión zona extrema	11
Corrupción	64
Total general	**102**



Gráfica 10 Riesgos Institucionales

En la tabla 4 (riesgos de gestión en zona alta, 27 riesgos) y tabla 5 (riesgos de gestión en zona extrema, 11 riesgos), se relacionan la distribución de riesgos por proceso, lo que permite identificar los procesos en la entidad más vulnerables en caso de materializarse un riesgo de gestión.

ZONA RIESGO RESIDUAL ALTA POR PROCESOS	
PROCESO	**TOTAL RIESGOS**
Gestión del Desarrollo Económico	7
Gestión de Hacienda Pública	6
Direccionamiento Estratégico	3
Gestión de la Información	3
Gestión Social del Riesgo	2
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	2
Gestión de la Movilidad	1
Gestión Ambiental	1
Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicacion	1
Gestión de la Salud	1
Total general	**27**

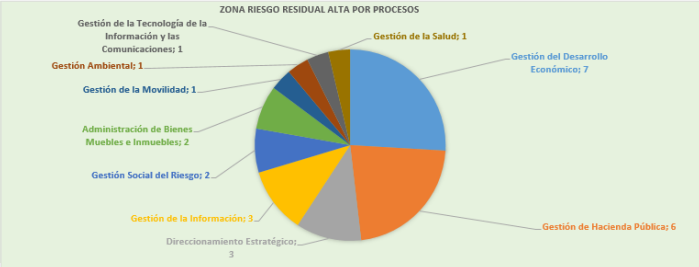


Tabla 4. Zona de riesgo residual alta

ZONA RIESGO RESIDUAL EXTREMA POR PROCESOS	
PROCESO	**TOTAL RIESGOS**
Gestión de la Salud	3
Gestión de Compras Públicas Transparentes	3
Direccionamiento Estratégico	2
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	1
Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios	1
Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones	1
Total general	**11**

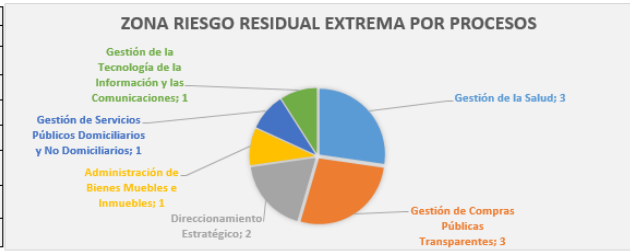


Tabla 5. Zona de riesgo residual extrema

Se puede concluir que los riesgos de gestión residuales ubicados en zona “Alta” y “Extrema” representan el treinta y nueve por ciento (39%) de los *Riesgos Institucionales* del Distrito de Medellín.

7. SEGUIMIENTO RIESGOS SEGURIDAD INFORMÁTICA

La gestión basada en riesgos se convierte en el pilar fundamental para la prevención, mitigación de situaciones que puedan generar un impacto significativo al cumplimiento de las metas organizacionales, bien sea incidiendo directa o indirectamente, afectando la cadena de procesos organizacional y generando con ello afectaciones a la prestación de servicios o incluso llegando al incumplimiento de los objetivos organizacionales.

La identificación, valoración y seguimiento de riesgos de seguridad informática como aporte a la hoy denominada seguridad digital, en términos de la guía para la implementación de riesgos y el diseño de controles publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y articulada al fortalecimiento de las entidades públicas con las propuestas emanadas desde el Ministerio de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones a través de la Política de Gobierno Digital, se convierten en un insumo de valor para la toma de decisiones organizacionales, de tal manera que oriente la inversión y el fortalecimiento administrativo para apalancar los procesos que demanda una adecuada gestión del riesgo, así como la implementación de controles necesarios.

En ese contexto, surge este seguimiento a la materialización de riesgos frente a ciberamenazas que se identifican, analizan y valoran desde la unidad de seguridad informática y que en esta presentación corresponden al seguimiento entre los meses de diciembre 2022 hasta marzo 2023.

7.1. Contexto de los Riesgos Frente a Ciberamenazas

Para poder comprender el seguimiento realizado en el último cuatrimestre a los riesgos frente a ciberamenazas identificados y valorados desde la Unidad de Seguridad Informática, se precisa el listado de riesgos que definen el enfoque y alcance del seguimiento realizado en el periodo de reporte:

No.	Riesgo de seguridad informática
1	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los **servidores**, por acción de operadores de **botnets**, debido a una falta o deficiencia en controles sobre la detección, prevención, recuperación para proteger contra códigos maliciosos.

2	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los **servidores**, por acción de **Spyware/Malware**, debido a una falta o deficiencia en controles sobre la detección, prevención, recuperación para proteger contra códigos maliciosos.
3	Compromiso de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los **endpoints fijos, endpoints portátiles o endpoints estaciones ingeniería**, por acción de operadores **botnets**, debido a una falta o deficiencia en controles sobre la detección, prevención, recuperación para proteger contra códigos maliciosos
4	Compromiso de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de **los endpoints fijos, endpoints portátiles o endpoints estaciones ingeniería**, por acción de **Spyware/Malware**, debido a una falta o deficiencia en controles sobre la detección, prevención, recuperación para proteger contra códigos maliciosos
5	Compromiso de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de **los endpoints fijos, endpoints portátiles o endpoints estaciones ingeniería**, por acción de **Spyware/Malware**, debido a una falta o deficiencia en controles para los **medios removibles**
6	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los **servidores**, por acción **hackers**, debido a una falta o deficiencia en controles de seguridad informática en la **gestión de las redes**
7	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los **servidores**, por acción **hackers**, debido a una falta o deficiencia en controles sobre el **acceso a redes y servicios en red**
8	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los servidores, por acción hackers, debido a una falta o deficiencia en controles que garanticen el procedimiento de ingreso seguro de inicio de sesión
9	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los sistemas de información web, por acción de hackers, debido a una falta o deficiencia en controles que garanticen el adecuado análisis y especificación de requisitos de seguridad informática en los sistemas de información
10	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los sistemas de información web, por acción de atacantes internos, debido a una falta o deficiencia en controles que garanticen el adecuado análisis y especificación de requisitos de seguridad informática en los sistemas de información
11	Afectación de la confidencialidad de los sistemas de información web, por acción de CiberDelincuentes, debido a una falta o deficiencia en controles que garanticen el adecuado análisis y especificación de requisitos de seguridad informática en los sistemas de información

12	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los sistemas de información web, por acción de hackers, debido a una falta o deficiencia en el establecimiento y cumplimiento de una política sobre el uso de controles criptográficos
13	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los servidores, por acción de hackers, debido a una falta o deficiencia en controles que garanticen la adecuada gestión de las vulnerabilidades técnicas
14	Afectación de la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los servidores, por acción de atacantes internos, debido a una falta o deficiencia en controles que garanticen la adecuada gestión de las vulnerabilidades técnicas
15	Afectación de la disponibilidad de los accesos a internet dedicados, por acción de hackers, debido a una falta o deficiencia en el mantenimiento y control de las redes, que dificulta la protección contra las amenazas y la gestión de seguridad de los sistemas y aplicaciones que usan la red
16	Afectación de la integridad de los motores de bases de datos, por acción de atacantes internos, debido a una falta o deficiencia en controles que garanticen el adecuado registro de eventos y actividad en los activos informáticos
17	Afectación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad del servicio de correo electrónico institucional, por acción de un ataque de phishing, debido a una falta o deficiencia en la toma de conciencia, educación y formación en la seguridad informática

Tabla 6. Agrupación de los Riesgos de Seguridad Informática

8. Seguimiento a los Riesgos de seguridad informática identificados y sus materializaciones.

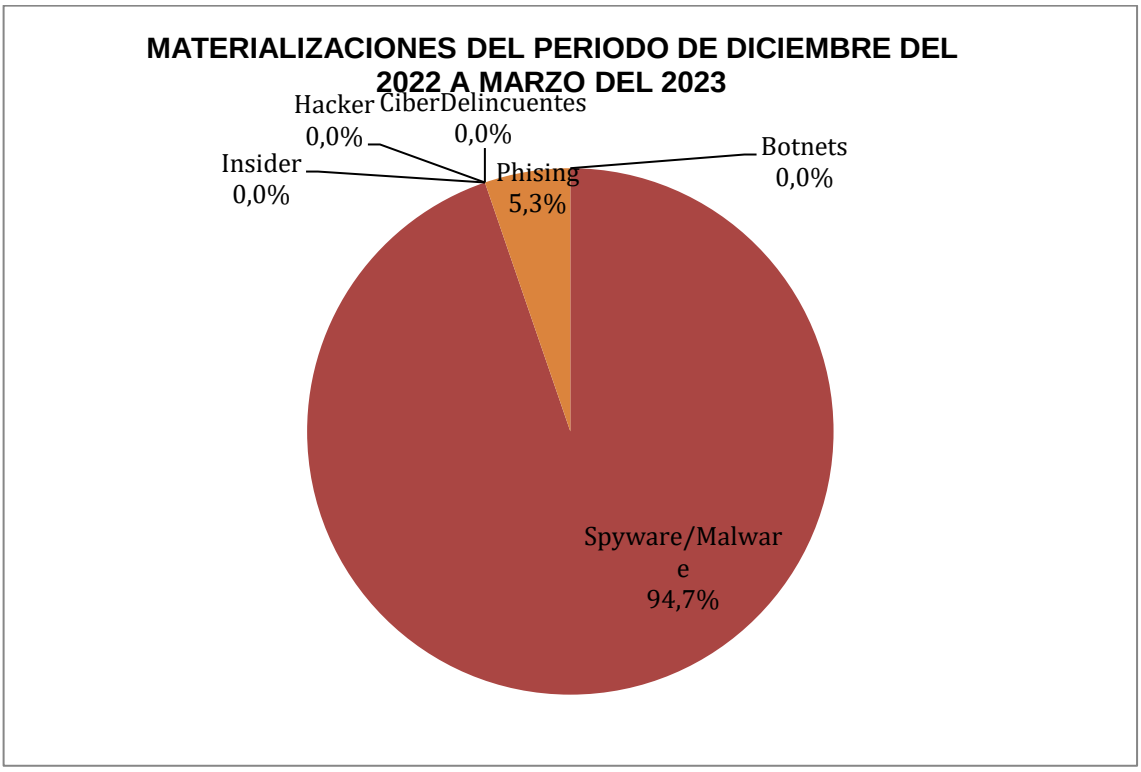
En atención a los riesgos identificados y valorados, a continuación, se presentan las materializaciones en el periodo de reporte, a través de la siguiente tabla:

POSIBLE AFECTACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD / INTEGRIDAD / CONFIDENCIALIDAD DEL ACTIVO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (DICIEMBRE 2022 –MARZO 2023)			
No.	Activo de T.I. - Amenaza	Eventos	Materializaciones
1	Servidores - Botnets	0	0
2	Servidores - Spyware/Malware	16	4
3	EndPoints - Botnets	0	0
4	EndPoints - Spyware/Malware	4365	12
5	Medios Removibles de EndPoints - Spyware/Malware	2	2
6	Gestion de Redes - Hacker	0	0
7	Acceso a Redes - Hacker	0	0

8	Inicio de Sesión en Servidores - Hacker	0	0
9	Sistemas de Información Web - Hacker	0	0
10	Sistemas de Información Web - Insider	0	0
11	Sistemas de Información Web - Ciberdelincuentes	0	0
12	Criptografía sobre Sistemas de Información Web - Hacker	0	0
13	Vulnerabilidades en Servidores - Hacker	0	0
14	Vulnerabilidades en Servidores - Atacantes Interno	0	0
15	Disponibilidad de accesos - Hacker	0	0
16	Bases de Datos - Atacantes Internos	0	0
17	Correo Electrónico Institucional - Phishing	26	1
TOTAL DE EVENTOS Y MATERIALIZACIONES		**4.409**	**19**

Tabla 7. Afectación de la Disponibilidad

El total de materializaciones en el periodo fue de 19 en relación con los grupos de riesgos identificados, de los cuales el 94,7% están relacionados con Spyware/Malware que ha afectado equipos de usuario final y un 5.3% de materializaciones por ataques de phising. Tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



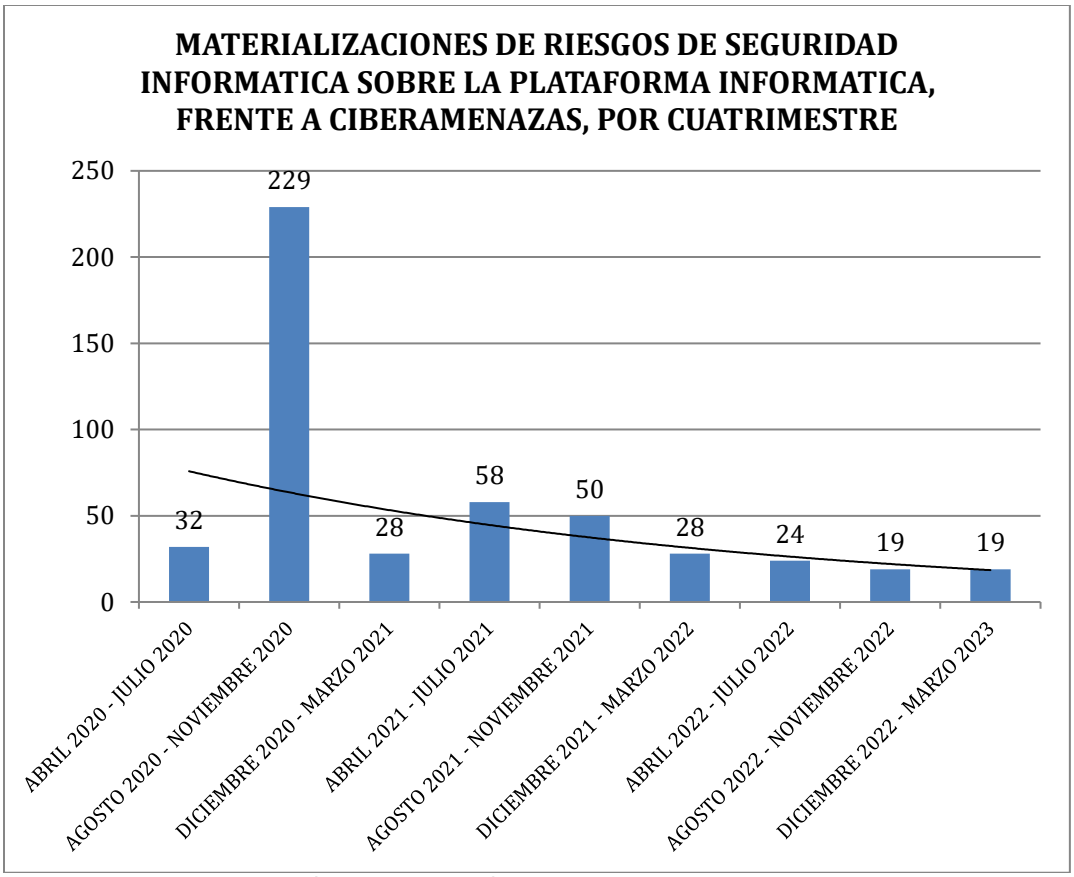
Gráfica 11 Materializaciones del periodo

Por otra parte, se puede apreciar que los controles existentes han identificado 4409 eventos, de los cuales 4383 corresponden a ataques de malware tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla, en la que se contabilizan los eventos y materializaciones por tipos de amenazas:

ANALISIS POR FUENTE DE AMENAZAS EN EL PERIODO DICIEMBRE 2022 – MARZO 2023		
TIPO DE AMENAZA	EVENTOS	MATERIALIZACIONES
Botnets	0	0
Spyware/Malware	4383	18
Hacker	0	0
Insider	0	0
CiberDelincuentes	0	0
Phishing	26	1
TOTAL	**4409**	**19**

Tabla 8. Análisis por fuente de amenazas en el periodo

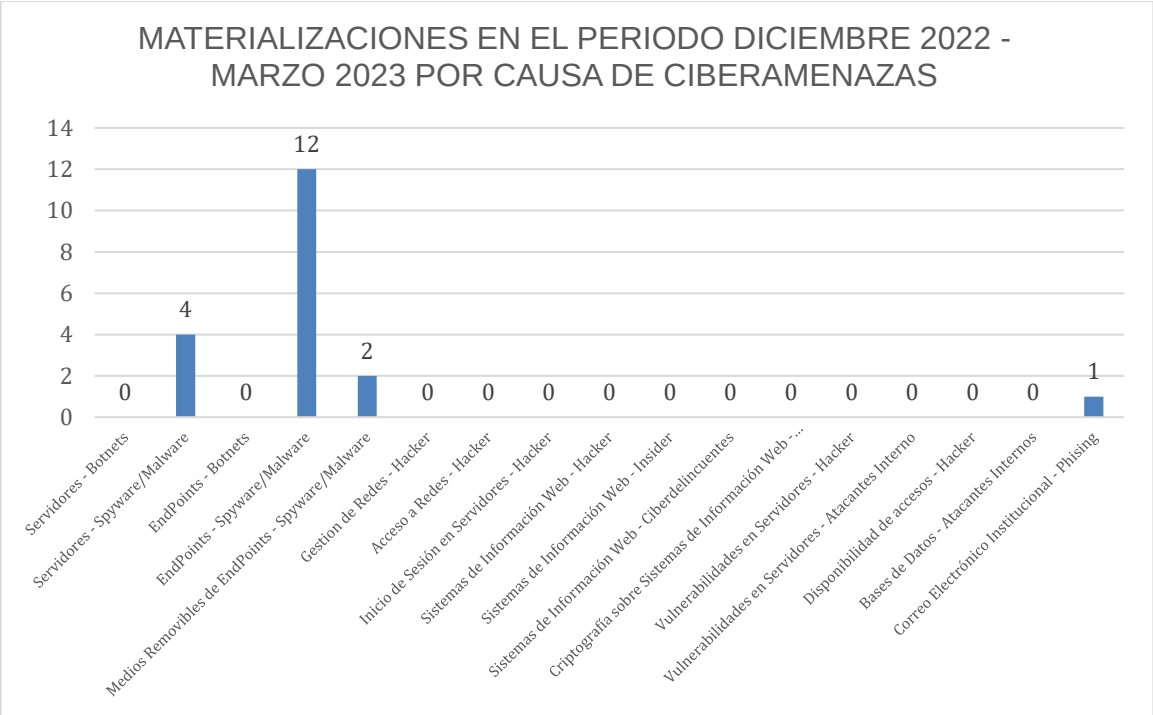
Se puede observar que las materializaciones no presentaron un aumento en comparación con el reporte de materializaciones del cuatrimestre inmediatamente anterior; de igual manera, se evidencia una disminución del 32.2% en comparación con las materializaciones del mismo cuatrimestre de la vigencia anterior, tal como se presenta en la siguiente gráfica:



Gráfica 12 Clasificación Materializaciones del periodo

Aunque no se observa una disminución entre el cuatrimestre inmediatamente anterior, se ha incluido un nuevo atributo de valor a la caracterización de estos riesgos, que está relacionado con la información de los eventos detectado por el control, de manera que en periodos siguientes, se puedan ir observando los cambios en el entorno de amenazas al que se enfrenta la organización, ya que las materializaciones estar conectadas a dichos cambios, produciendo variaciones en los ataques que se reciben sobre los diferentes activos de tecnologías de información expuestos por la organización.

A continuación, se presenta la gráfica en la que se pueden apreciar las materializaciones detalladas por activos de información y amenazas, siendo la materialización de amenazas de malware sobre estaciones de usuario final la causante del 63.1% de las materializaciones en el cuatrimestre consolidado:



Gráfica 13 Materializaciones en el periodo

Lo anterior es importante resaltarlo, teniendo en cuenta que dichas materializaciones sobre estaciones de usuario final están relacionadas con la corresponsabilidad en el uso de los recursos informáticos por parte de los servidores públicos y contratistas a quienes les han sido asignados para la prestación de sus servicios laborales.

Por otro lado, es importante resalta que aunque la materialización del riesgo frente a la recepción de notificaciones clasificadas como phishing dirigidas hacia cuentas de correo electrónico de usuario organizacionales es baja, es importante destacar, que en el cuatrimestre el control implementado por la organización para la protección del servicio de correo electrónico bloqueo cerca de 358.782 correos electrónicos recibidos desde usuarios externos hacia la entidad que representan el 16,6% del total de correo electrónicos recibidos en el cuatrimestre que fue de 2.160.058, por lo cual es importante volver a resaltar el valor de la corresponsabilidad de los usuarios finales como actores fundamentales frente al uso adecuado de los servicios de Tecnologías de Información dispuestos por la entidad.

9. CONCLUSIONES

- La gestión del riesgo en el Distrito de Medellín se encuentra alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG a través de cuatro dimensiones, fundamentalmente en lo referente a los riesgos asociados a los procesos que conforman el Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Entidad.

- Se integra a la gestión formal del riesgo que se lleva a cabo en la Entidad aquellos riesgos que están siendo gestionados siguiendo los lineamientos definidos por las respectivas entidades rectoras del orden nacional. Tales riesgos son los asociados a: proyectos de inversión, contratación, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información (seguridad digital).

- Las materializaciones siguen evidenciando la potencialidad de las amenazas reconocidas como Malware o Código Malicioso que pueden colocar en riesgo la disponibilidad de la información corporativa, siendo necesario incrementar los esfuerzos no solo en materia de seguimiento, detección y remediación, sino de fortalecer los procesos de sensibilización y concienciación de los usuarios finales.

- La unidad de seguridad informática continúa dedicando sus esfuerzos en contener y generar acciones para erradicar este tipo de malware, sin embargo, requiere de un proceso de detección y respuesta constante, por lo cual, se continuará realizando las siguientes actividades:

  - ✓ Con la implementación de la solución antimalware se ha fortalecido la visibilidad, en términos de eventos o incidentes que pueden afectar la plataforma informática, a partir de la cual se han podido emprender acciones más efectivas para la remediación en articulación con equipos responsables del soporte a la infraestructura tecnológica de la organización.

  - ✓ Se cuenta con una planeación para adelantar jornadas de sensibilización para todos los servidores públicos y contratistas de la entidad, en el que se abordaran temas de formación en el uso adecuado de los servicios y recursos informáticos de la Entidad, como estrategia para mitigar las materializaciones que se vienen presentando en la entidad por malware y phishing, esperando que la participación de los servidores públicos y contratistas sea alta.

- El incremento en los métodos y capacidades de ataque por parte de cibercriminales a las organizaciones ha venido afectando a diferentes entidades públicas y privadas en el ámbito nacional e internacional, que incrementan la

probabilidad de materialización de los riesgos frente a ciberamenazas en la entidad, por lo cual se requiere de apoyo de la alta dirección para:

- ✓ Destinar recursos para fortalecer medidas de seguridad requeridas en atención a la infraestructura tecnológica del Distrito y coherentes con lo expuesto en la resolución 0500 de 2021, en relación con la adquisición de controles de seguridad tales como: La protección perimetral de acceso a bases de datos institucionales, la solución correlacionadora de eventos de seguridad informática para apalancar lo dispuesto en el artículo 17 de la resolución 0500 de 2021, entre otros servicios identificados.

- La totalidad de procesos de la entidad, realizaron monitoreo y revisión a los riesgos de gestión, detectando acciones para abordar riesgos que permitan el cierre de brechas en la materialización de riesgos de gestión.

- Se cumplió con la publicación oportuna del mapa de riesgos de gestión del primer cuatrimestre de 2023, en la página web institucional, link de Transparencia / 4.3 Plan de acción/ Planes Institucionales y Estratégicos (Decreto 612 de 2018)/ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- La Unidad de Planeación Organizacional como segunda línea de defensa, realizó la verificación al cumplimiento de la autoevaluación de los riesgos de gestión de la primera línea de defensa (líderes de los procesos), a través del documento *FO-EVMI Monitoreo y revisión de los riesgos y actividades de control*, el cual quedó como registro en el acta de riesgos de cada proceso.

- El Distrito de Medellín cuenta con doscientos treinta (230) controles para los riesgos de gestión, los cuales cumplen con los 6 criterios de control y se expresan de manera completa en el documento "*mapa y plan de tratamiento de riesgos*" de cada proceso.

- De los noventa y seis (96) riesgos de gestión identificados en los veintisiete (27) procesos, se evidencia la materialización de 14 riesgos, correspondiente al 14% del universo de riesgos de gestión de la entidad.

- Para el primer cuatrimestre del año 2023 no hubo cambios en el número de riesgos de gestión de la entidad con respecto al seguimiento del tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.

10. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el proceso de consolidación de evidencias de la ejecución y efectividad de los controles definidos para las causas de los riesgos de gestión, por parte de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

- Los directivos que lideran procesos en conjunto con sus equipos, deben realizar seguimiento y monitoreo a las acciones de mejora que se identificaron para los riesgos materializados, a través del software ISOLUCIÓN.

- Dar continuidad a la gestión de riesgos de seguridad informática, para lo cual se requiere la gestión de la Subsecretaría de Servicios de Tecnología de la Información en corresponsabilidad con todos los líderes de los procesos.

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

ANEXO 1

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO					
PRIMER CUATRIMESTRE 2023 Catorce (14) riesgos materializados					
N°	**Proceso**	**Acta**	**Riesgo Materializado**	**Acción de Mejora**	**Observación**
1	Administración Bienes Muebles e Inmuebles	SECRETARIA DE SUMINI-ADMI - 263	Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de bienes muebles bajo la custodia del servidor debido a descuido del servidor público y terceros tenedores en custodia y uso de los bienes asignados a su cargo.	Acción para abordar riesgos 4711	Según informe suministrado por el Corredor de Seguros (Correcol) en el cuatrimestre en estudio se presentaron 183 eventos, los cuales se informaron a la compañía aseguradora y después de analizar los eventos la aseguradora objetó 1 de ellos: "Reclamación renta de Hospitalización del señor Roberto Urquijo Rodas el 07 de diciembre de 2022, dándose así una materialización del riesgo, para lo cual se realiza una acción para abordar riesgos no. 4711.
2	Evaluación y Mejora Institucional	SECRETARIA DE EVALUA-EVMI - 1	Posibilidad de afectación económica y reputacional por Incumplimiento del plan anual de auditorías y/o consultorías de la vigencia. Debido a Demora en la asignación de enlace y entrega de información por parte de las dependencias, Demora en la revisión y aprobación de los informes de auditoría y/o consultoría., Demora en la entrega de informes por parte de los auditores., Demora en la revisión y aprobación de los informes de auditoría y/o consultoría., Evento exógeno sobreviniente (pandemia, desastres naturales, otros eventos de impacto nacional y mundial).	Acción para abordar riesgos: 2701	El seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la SEyC y Entes de Control, surtió cambios en su procedimiento acatando recomendaciones del IIA, para gestionar el cumplimiento de las acciones vencidas. Estos cambios requirieron un trabajo adicional de acompañamiento a las dependencias para cumplir con los requisitos definidos, lo que generó demoras en el cumplimiento de las fechas proyectadas para su ejecución, afectando el inicio y ejecución de los trabajos de auditoría según cronograma previsto. De otra parte, la planeación del recurso humano para la ejecución del PAA requiere optimizarse debido a que para la realización de algunos trabajos de auditoría, se observa gran concentración de recurso humano. Debilidades en la implementación del control diseñado para ser

					implementado por el líder de proyecto.
3	Fortalecimiento de la Ciudadanía	SECRETARIA DE PARTIC-FOCI - 78	Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la planeación Debilidades en la planeación de los bienes, servicios y trámites del proceso, por parte de los equipos de trabajo debido a Insuficiente formación a los servidores y contratistas que operan los procesos " Las controles no fueron efectivos y se materializa el riesgo. "Este riesgo no sufrió cambios a nivel de descripción, causas y consecuencias de su materialización, probabilidad y diseño de sus controles	Acción para abordar riesgos No. 2700.	Después de haber analizado los insumos para la autoevaluación de los riesgos remitidos vía correo electrónico, el "informe fallos disciplinarios servidores" suministrado por Control Disciplinario Interno, el informe de PQRSD suministrado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el informe de SNC, los informes de auditoría realizados al proceso Fortalecimiento a la Ciudadanía por la secretaría de Evaluación y Control, o Contraloría y el seguimiento de plan indicativo a febrero 28 de 2023 y revisar las evidencias, se concluyó que el riesgo incumplimiento se materializó para el período de la autoevaluación en la estrategia de participación democrática, indicador 5.4.3 ciudadanos participantes en ejercicios de PDL Y PP que inciden en el territorio, será abordado con la acción para abordar riesgos No. 2700.
4	Gestión Catastral	Sub-GCAT - 9	Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes catastrales presentadas por los contribuyentes debido a asignación inoportuna e insuficiente de recursos humanos y económicos requeridos para atender la demanda de solicitudes, falta de autocontrol.	Acción para abordar riesgos 564	Este riesgo se materializó, ya que se presentó incumplimiento en la oportunidad de respuesta del 85,93% de los 2.076 trámites ingresados en el periodo de 01 de diciembre de 2022 al 30 de marzo de 2023, se tienen 11.067 solicitudes pendientes correspondientes al corte del 27 de marzo de 2023. El tiempo promedio de respuesta durante el periodo a analizar fue de 92,55 días. La probabilidad del riesgo no cambia dado que se encuentra en la rango máximo. Se continúa con la Acción para abordar riesgos.

5	Gestión Cultural	SECRETARÍA DE CULTUR-GECU - 21	Posibilidad de afectación reputacional por inoportunidad de los términos de Ley para dar respuesta a las PQRSD, trámites y demás solicitudes (novedades), que llegan a los equipos que participan en el Proceso Gestión Cultural, debido a omisión en el tramite diligente de la PQRSD que se recibe.	Acción para abordar riesgos 2691	En el informe recibido de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía correspondiente al período noviembre 2022-febrero 2023, la Secretaría de Cultura Ciudadana en la medición del indicador de oportunidad en las respuesta de las PQRSD alcanzó el 82,71%, incumpliendo con la meta de oportunidad establecida que debe estar por encima del 92%, esta situación genera afectación de la imagen del municipio y puede ocasionar insatisfacción de las partes interesadas y hallazgos por parte de los organismos de control.
6	Gestión de la Gobernanza Local	Sec-GGOL13	Posibilidad de afectación reputacional por inoportunidad en el desarrollo de los procesos asociados a las Indisciplinas Sociales, las problemáticas familiares, o el uso inadecuado del espacio público, debido al alto volumen de procesos y trámites vs debilidad en la capacidad de respuesta, alto volumen de procesos y trámites vs incidencia de factores exógenos de tipo biológico o ambiental, sobrevinientes, que afectan la atención	Acción para abordar riesgos 2695	El informe de salidas no conformes para los trámites, servicios y productos finales para los grupos de valor, da cuenta de nueve (9) trámites y productos en los que se presentó inoportunidad por incumplimiento de términos a saber: Registro de la publicidad exterior visual, Autorización temporal para la realización de una actividad económica en el espacio público, Autorización transitoria para la realización de una actividad económica en el espacio público, Respuesta a PQRSD, Inscripción de la propiedad horizontal, Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal, Matrícula de arrendadores, Conciliaciones en derecho en asuntos de familia, Medidas de protección a las víctimas de violencia intrafamiliar De estos trámites y procesos, dos (2) trámites, no cumplen con el límite de tolerancia establecido para las salidas de trámites que es del 5% según la Guía Metodológica para la Administración de Salidas de Cara al Ciudadano. Estos trámites,

					su porcentaje de inoportunidad y sus acciones correctivas son: Registro de la publicidad exterior visual, con un porcentaje de 18; 75% y Autorización temporal para la realización de una actividad económica en el espacio público con un porcentaje de 6;96%
7	Gestión de la Obra Pública	SECRETARIA DE INFRAE-GEOP - 20	Posibilidad de afectación económica y reputacional por errores en el análisis de las necesidades y/o en el desarrollo de la factibilidad y/o estructuración de los proyectos de diseño y/o ejecución de obra pública, debido a una inadecuada estimación de alguno de los recursos (humanos, técnicos, financieros, logísticos y/o físicos), o imprecisiones de los estudios, diseños, permisos, licencias, tiempos y/o programación de la ejecución, necesarios para atender las actividades de los proyectos a realizar.	Acción para abordar riesgos 2695	Análisis de autoevaluación: Una vez revisadas las respuestas de la encuesta de Autoevaluación de Riesgos, se establece que en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre y el 31 de marzo de 2023, SE MATERIALIZÓ el riesgo de “POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN ECONÓMICA Y REPUTACIONAL POR ERRORES EN EL ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y/O EN EL DESARROLLO DE LA FACTIBILIDAD Y/O ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROYECTOS DE DISEÑO Y/O EJECUCIÓN DE OBRA PÚBLICA", debido al manejo de la condición de reajuste de precios (fórmula) estipulada en los pliegos de condiciones de los contratos: 4600094215 Construcción de obras de contención, protección, mitigación y complementarias necesarias para permitir el acceso y la seguridad en las vías del Municipio 4600095370 PP - Mejoramiento de vías, andenes, espacio público y demás obras complementarias de los proyectos priorizados por presupuesto participativo PDL-PP 2021-2022 (Grupo 1) Aclarando el tema, se precisa que los recursos para dar cumplimiento a la condición de fórmula de reajuste de precios estimada en los pliegos de condiciones, no son tenidos en cuenta en el presupuesto, ni en las reservas presupuestales, ni en el proyecto de inversión,

					razón por la cual al momento de reconocer el pago de dicho valor, no existe una forma clara de apropiarlos y se ha tenido que cubrir el pago con los recursos asignados al contrato, afectando ya sea el alcance del objeto contractual o el equilibrio del contrato. Este error por la falta de planeación para el manejo en la apropiación de los recursos por concepto de valor reajustado ha llevado a la materialización del riesgo. Aclarando el tema, se precisa que los recursos para dar cumplimiento a la condición de fórmula de reajuste de precios estimada en los pliegos de condiciones, no son tenidos en cuenta en el presupuesto, ni en las reservas presupuestales, ni en el proyecto de inversión, razón por la cual al momento de reconocer el pago de dicho valor, no existe una forma clara de apropiarlos y se ha tenido que cubrir el pago con los recursos asignados al contrato, afectando ya sea el alcance del objeto contractual o el equilibrio del contrato. Este error por la falta de planeación para el manejo en la apropiación de los recursos por concepto de valor reajustado ha llevado a la materialización del riesgo. En la reunión de socialización de resultados de la encuesta, se establece la necesidad de realizar una mesa de trabajo para definir las actuaciones encaminadas a establecer los lineamientos para la planeación de estos recursos dentro del proceso de Gestión de la Obra Pública, pero además se considera necesario alertar al proceso de Compras Públicas Transparentes para que a través de él, se generen los direccionamientos para la provisión y legalización de los mismo

8	Gestión de la Obra Pública	SECRETARIA DE INFRAE-GEOP - 20	Posibilidad de afectación económica y reputacional por conflicto entre dos o más actores que interactúan en la planeación y/o ejecución de proyectos de diseño y/o de obra pública debido al desconocimiento general del proyecto por parte de los actores, e insuficiente direccionamiento, socialización y/o comunicación de los proyectos de diseño y/o de obra pública a ejecutar. Causa Inmediata: Conflicto entre dos o más actores que interactúan en la planeación y/o ejecución de proyectos de diseño y/o de obra pública.	Acción para abordar riesgos 2696	Análisis de autoevaluación: Con relación al conflicto, una vez revisadas las respuestas de la encuesta de Autoevaluación de Riesgos, se establece que en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2022 y el 31 de marzo de 2023, SE MATERIALIZÓ el riesgo de "POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN ECONÓMICA Y REPUTACIONAL POR CONFLICTO ENTRE DOS O MÁS ACTORES QUE INTERACTÚAN EN LA PLANEACIÓN Y/O EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE DISEÑO Y/O DE OBRA PÚBLICA ", debido a que en el Contrato 4600095370 PP grupo 1 comunas 1, 3, 4 y 90. Se vienen presentando situaciones entre la comunidad y el contratista de obra por temas relacionados con la inseguridad del sector, en los que se involucran robos y extorsiones. Desde los lineamientos del proceso se agotaron los medios de socialización con los líderes comunales en busca de lograr un apoyo con el control del sector, sin lograr revertir la condición descrita. Se establece además, que aunque el conflicto se presenta en el desarrollo del proceso de Gestión de la Obra Pública, las actuaciones correctivas para este tipo de sucesos que desbordan el alcance de actuación del proceso de Gestión de la Obra Pública, deben ser asumidos por el proceso de Gestión de la Seguridad que tiene como objetivo coordinar la política de seguridad en corresponsabilidad con los organismos de seguridad y justicia; por tal razón la situación se debe poner en conocimiento de la SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.

					En la mesa que se debe realizar para definir los lineamientos mencionados en el análisis de autoevaluación del riesgo de gestión 1, además se tocará el presente tema relacionado con el conflicto, para definir la forma y los responsables que se harán cargo de socializar el tema ante la Secretaría de Seguridad Y Convivencia.
9	Gestión de la Salud	Sec-GESA - 9	Posibilidad de afectación reputacional por usurpación de las funciones de la Secretaría de Salud por parte de la ciudadanía en las actividades de Inspección, Vigilancia y Control Sanitario, actividades del Programa Medellín Me Cuida u otras actividades de campo	Acción para abordar riesgos 2697	Durante visita realizada el día 27 de febrero de 2023, a un establecimiento abierto al público, se evidenció adhesivo de concepto sanitario Favorable con Requerimientos y un acta "ECA", ambos falsos. Además se evidenció que el acta ECA ya no está siendo utilizada desde el año 2021
10	Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones	SID-GTIC-3	Posibilidad de afectación reputacional por indisponibilidad de la plataforma tecnólogica, debido a Hardware y/o Software obsoletos, Hardware y/o Sofware desactualizado o con fallas, afectación en subsistemas del Datacenter, ,	Acción para abordar riesgos 2698	Se presentó indisponibilidad de la Plataforma Tecnológica debido a: Inconvenientes de acceso e intermitencia con varios sitios asociados al portal institucional www.medellin.gov.co
11	Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios	Sec-GSPD - 8	Posibilidad de afectación económica y reputacional por déficit presupuestal que impide el pago oportuno de las obligaciones respecto del Fondo de Solidaridad y alumbrado público de conformidad con las Leyes 142 y 143 de 1994. debido a La inobservancia de la Secretaria de Hacienda, a las solicitudes hechas por parte de la Subsecretaria de Servicios Públicos en las proyecciones financieras para cubrir en su totalidad las obligaciones del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos y el alumbrado público.	Acción para abordar riesgos 2699	Se presenta la materialización del riesgo «Posibilidad de afectación económica y reputacional por déficit presupuestal que impide el pago oportuno de las obligaciones respecto del Fondo de Solidaridad y alumbrado público de conformidad con las Leyes 142 y 143 de 1994. debido a La inobservancia de la Secretaria de Hacienda, a las solicitudes hechas por parte de la Subsecretaria de Servicios Públicos en las proyecciones financieras para cubrir en su totalidad las obligaciones del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos y el alumbrado público» Es importante indicar que ya se han generado las acciones para abordar riesgos #2610 de abril 2021; #2626 de agosto 2021, #2642 de

					diciembre 2021, #2651 de abril de 2022, 2672 de agosto de 2022 y 2685 de diciembre de 2022 para la atención a esta materialización de riesgo que ha sido persistente.
12	Gestión del Control Urbanístico	Sub-GCUR - 4	Posibilidad de afectación reputacional por Inoportunidad en la entrega de las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos y dependencias del Distrito de Medellín, relacionadas con los procesos constructivos y monitoreos de ciudad debido a Alto volumen de solicitudes internas y externas, que evidencian cargas laborales inequitativas, y a evento exógeno sobreviniente (pandemia, desastres naturales, otros eventos de impacto nacional y mundial	Acción para abordar riesgos 2692	Aunque se ha mejorado los controles para el seguimiento de las PQRSD, en la Subsecretaria el volumen que ingresa de solicitudes como oficios, PQRSD, solicitudes por órganos de control, sigue siendo alto. Lo que conlleva a que el riesgo se siga materializando, pero si comparamos con el año 2022 donde en el ultimo cuatrimestre fueron no oportunas 92 y para el primer cuatrimestre del año 2023 fueron 39 podemos observar que hubo una disminución en el porcentaje de PQRSD no oportunas. Los controles minimizaron los tiempos de respuesta, se continuará con la aplicación de los controles. Se genera Acción para abordar riesgos #2692 en Isolución para dar cobertura a la materialización de este riesgo en la vigencia 2023
13	Gestión del Riesgo de Desastres	DEPTO.GRED-GRDD 101	requerimientos realizados por parte de la ciudadanía. debido a inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía (PQRSD)., inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía (PQRSD)., inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes a la ciudadanía (Trámites y servicios en los canales de atención)., ineficacia en la atención a las llamadas recibidas de los ciudadanos en la línea única, tardanza en la atención a los requerimientos de los ciudadanos en las taquillas de servicio. Causa raíz 3: Ineficacia en la atención a las llamadas recibidas de los ciudadanos en la línea única Control 3: El profesional universitario o contratista mensualmente realiza seguimiento al indicador de eficacia de la línea	Acción para abordar riesgos 2702	Se cumplió la oportunidad en la prestación del servicio de atención de emergencias, de igual manera se cumplió con la exactitud de la información estratégica - POT y operativa para la toma de decisiones en las inspecciones por riesgo. La oportunidad en la gestión de las PQRSD disminuyó, se superó el límite de tolerancia establecido para este servicio con un porcentaje de oportunidad de 53,39%

			única de orientación, con el propósito de controlar la oportunidad en la atención de las llamadas que ingresan a la misma, por medio de reportes compartidos por el operador del contact center, se realiza validación de todos los ingresos en las diferentes funcionalidades del canal telefónico y de indicadores como nivel de servicio, eficacia, ocupación y Atenciones Hora Telefónica (AHT), en caso de encontrar desviaciones se realizan planes de acción que permitan la mejora continua del proceso, como evidencia se encuentra el tablero de control y los informes mensuales para la supervisión del contrato.		
14	Servicio a la Ciudadanía	Sub-SECI - 240	requerimientos realizados por parte de la ciudadanía. debido a inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía (PQRSD)., inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía (PQRSD)., inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes a la ciudadanía (Trámites y servicios en los canales de atención)., ineficacia en la atención a las llamadas recibidas de los ciudadanos en la línea única, tardanza en la atención a los requerimientos de los ciudadanos en las taquillas de servicio. Causa raíz 3: Ineficacia en la atención a las llamadas recibidas de los ciudadanos en la línea única Control 3: El profesional universitario o contratista mensualmente realiza seguimiento al indicador de eficacia de la línea única de orientación, con el propósito de controlar la oportunidad en la atención de las llamadas que ingresan a la misma, por medio de reportes compartidos por el operador del contact center, se realiza validación de todos los ingresos en las diferentes funcionalidades del canal telefónico y de indicadores como nivel de servicio, eficacia, ocupación y Atenciones Hora Telefónica (AHT), en caso de encontrar desviaciones se realizan planes de acción que permitan la mejora continua del	Acción para abordar riesgos 3947	Se materializa el riesgo para el indicador de eficacia del canal telefónico Ya que el indicador acumulado para el cuatrimestre fue del 90%, quedando por debajo de la meta establecida del 95%. En el análisis realizado, se evidencia que el comportamiento de las cifras obedece principalmente a una disminución del personal dispuesto para las atenciones, debido a cambios en la modalidad contractual, la adaptación a los nuevos procesos y curva de aprendizaje del personal, aumento de las llamadas y el tiempo de las mismas por la migración de la línea de la HACIENDA a un operador diferente, afectando de esta forma la percepción generada frente al servicio, la agilidad en contestar las llamadas no fue muy bien recibida por los ciudadanos, lo cual genero un incremento del ingreso de las quejas a la línea única, afectando el uso de los recursos que se tenían dispuestos para generar cumplimiento al indicador del canal telefónico. Para este momento ya se encuentra más estable el proceso de migración, lo cual ha facilitado la mejora de la prestación de nuestro

			proceso, como evidencia se encuentra el tablero de control y los informes mensuales para la supervisión del contrato.		servicio. Se continúa trabajando en nuevas estrategia que mejoren el comportamiento de los indicadores de la línea.