



Alcaldía de Medellín

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN - SIG

INFORME ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE GESTIÓN

**Primer cuatrimestre 2021
Diciembre 01 al 31 de marzo de 2021**

**Documento elaborado por:
Jhon Fredy Duque Castaño
Andrés Leonardo Bran Tobón
Profesionales Universitarios**

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

**Medellín
Abril de 2021**

Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

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 2021
 - 5.1 Universo riesgos
 - 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
 - 7.1. Agrupación de los Riesgos de Seguridad Informática
 8. Seguimiento a los Riesgos de seguridad informática identificados y sus materializaciones.
 9. CONCLUSIONES
 10. RECOMENDACIONES
- ANEXO 1





Alcaldía de Medellín

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Modelo de Operación por Procesos

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.





Alcaldía de Medellín

INTRODUCCIÓN

El Municipio 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 4 de octubre de 2018, 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 de 2020 al 31 de marzo de 2021.

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 Municipal, nivel central y presenta las recomendaciones tendientes a cerrar las brechas en aquellos elementos que necesitan una mejora en su gestión.

ME
DE
LLÍN



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín

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 4 de octubre de 2018.
- *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 del 01 de diciembre de 2020 al 31 de marzo de 2021, 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 objetivos 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 4 de octubre de 2018, 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 Municipio de Medellín.





Alcaldía de Medellín

4.2. Modelo de Operación

La unidad de análisis de los riesgos de gestión, son los objetivos de los procesos que conforman el Modelo de Operación del Municipio de Medellín, establecido por el Decreto Municipal 1985 de 2015.



Ilustración 1. Modelo de Operación por Procesos

El Modelo de Operación del Municipio de Medellín cuenta con un total de veintisiete (27) procesos, distribuidos en los niveles estratégico (1 proceso), misionales (16 procesos), de apoyo (9 procesos) y de evaluación y mejora (1 proceso).

5. ESTADO DE LOS RIESGOS DE GESTIÓN – PRIMER CUATRIMESTRE 2021

5.1 Universo riesgos

El universo de los riesgos lo constituyen los riesgos 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*”.





Alcaldía de Medellín

A corte 31 de marzo de 2021, la distribución de los riesgos de gestión y de corrupción, fue la siguiente:

Tipo Riesgo	Total Riesgos
Corrupción	69
Gestión	102
Total general	171



Gráfica 1 Tipo de riesgos VS Total de Riesgos

La gráfica 1 evidencia la identificación de ciento setenta y un (171) riesgos distribuidos en los veintisiete (27) procesos, de los cuales ciento dos (102) riesgos son de gestión y representan un sesenta por ciento (60%), y sesenta y nueve (69) riesgos son de corrupción que equivalen a un 40% del total de los riesgos.

5.2 Distribución Riesgos de Gestión por proceso

Los ciento dos (102) riesgos de gestión identificados a corte 31 de marzo de 2021, se distribuyen en los veintisiete (27) procesos del Modelo de Operación, de la siguiente manera:





Alcaldía de Medellín

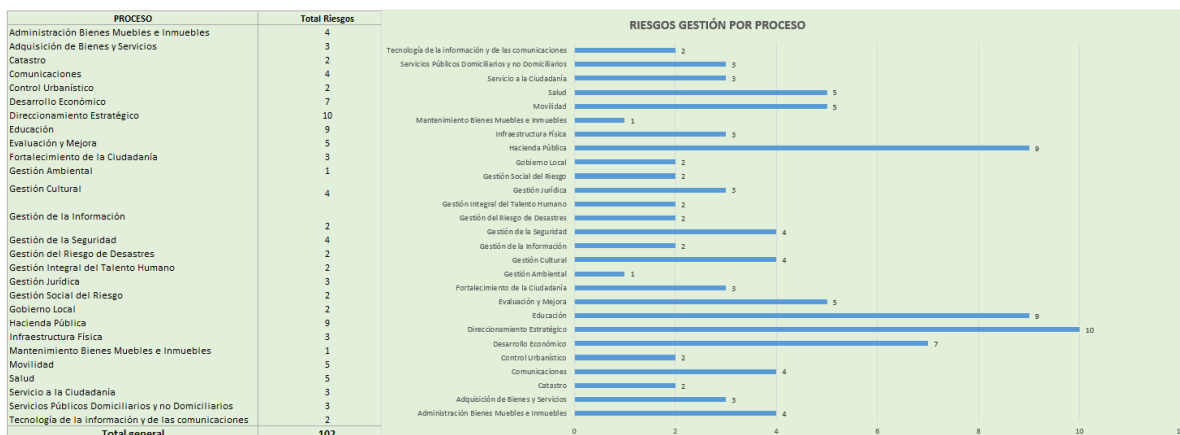


Tabla 1. Cantidad riesgos de gestión por proceso

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

Proceso	Número de riesgos de gestión
• Direccionamiento Estratégico	10
• Hacienda Pública	9
• Educación	(en cada proceso)
• Desarrollo Económico	7
• Movilidad	5
• Evaluación y Mejora	(en cada proceso)
• Salud	(en cada proceso)
• Gestión de la Seguridad	4
• Gestión Cultural	(en cada proceso)
• Comunicaciones	(en cada proceso)
• Administración Bienes Muebles e Inmuebles	(en cada proceso)

Tabla 2. Procesos mayor cantidad de riesgos de gestión

De la información contenida en la tabla 2, se puede concluir que en once (11) procesos de la entidad se encuentra el sesenta y cinco por ciento (65%) 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 Municipio de Medellín, entre el tercer cuatrimestre del 2020 (90 riesgos) y el primer cuatrimestre del 2021 (102 riesgos), se evidencia un incremento del trece por ciento entre cuatrimestres (12 riesgos), tal como se evidencia en la tabla 3.





Alcaldía de Medellín

Proceso	Cantidad de Riesgos de Gestión		
	3er Cuatrimestre 2020	1er Cuatrimestre 2021	Variación
Administración Bienes Muebles e Inmuebles	4	4	0
Adquisición de Bienes y Servicios	3	3	0
Catastro	2	2	0
Comunicaciones	4	4	0
Control Urbanístico	2	2	0
Desarrollo Económico	7	7	0
Direccionamiento Estratégico	10	10	0
Educación	4	9	5
Evaluación y Mejora	4	5	1
Fortalecimiento de la Ciudadanía	1	3	2
Gestión Ambiental	1	1	0
Gestión Cultural	4	4	0
Gestión de la Información	2	2	0
Gestión de la Seguridad	4	4	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
Gobierno Local	2	2	0
Hacienda Pública	7	9	2
Infraestructura Física	3	3	0
Mantenimiento Bienes Muebles e Inmuebles	1	1	0
Movilidad	5	5	0
Salud	5	5	0
Servicio a la Ciudadanía	2	3	1
Servicios Públicos Domiciliarios y no Domiciliarios	2	3	1
Tecnología de la información y de las comunicaciones	2	2	0
Total Riesgos por Cuatrimestre	90	102	12
Variación Porcentual		13%	

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

Como se puede observar el incremento de los riesgos de gestión se presentó de la siguiente manera:

- *Proceso Educación*, con cinco (5) nuevos riesgos los cuales son:
 - Incumplimiento de las actividades de supervisión en los programas y proyectos.
 - Ausentismo laboral.
 - Agresión física o verbal.
 - Maltrato e Irrespeto.
 - Abuso sexual.





Alcaldía de Medellín

- *Proceso Evaluación y Mejora*, con un (1) nuevo riesgo el cual es: *Posibilidad que se presente Incumplimiento en la ejecución de las actividades de autoevaluación institucional lideradas por la Unidad de Planeación Organizacional (auditorías internas y externas, autoevaluaciones de riesgos, informes estado Acciones de mejoramiento y seguimiento a los indicadores).*
- *Proceso Fortalecimiento a la Ciudadanía*, con dos (02) nuevos riesgos los cuales son:
 - *Inoportunidad en la entrega de bienes o la prestación de servicios y trámites identificados como salidas de cara a los grupos de valor e interés del proceso.*
 - *Variaciones inesperadas en las metas planificadas para los programas, proyectos y plan anticorrupción de la Secretaría de Participación Ciudadana y del proceso.*
- *Proceso Hacienda Pública*, con dos (02) nuevos riesgos los cuales son:
 - Incumplimiento en la gestión de las PQRSD y Trámites del Proceso de Hacienda Pública.
 - Incumplimiento con las metas Financieras para un periodo determinado.
- *Proceso Servicio a la Ciudadanía*, con un (1) nuevo riesgo el cual es: *Variación inesperada en los instrumentos de planeación y gestión de los componentes del sistema de Servicio a la Ciudadanía.*
- *Proceso Servicios Públicos Domiciliarios y no Domiciliarios*, con un (1) nuevo riesgo el cual es: *Incumplimiento de obligaciones de Ley.*

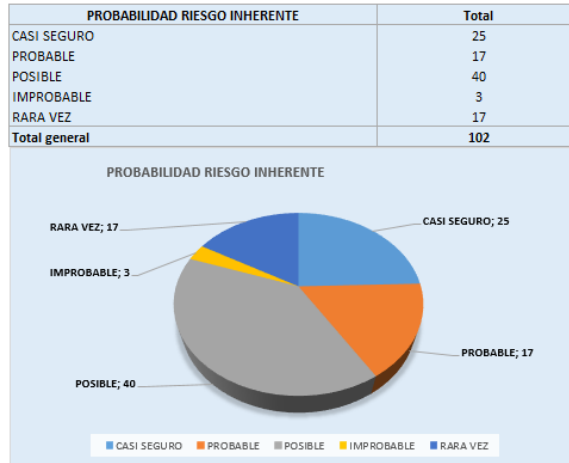
5.4 Probabilidad de ocurrencia

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*:



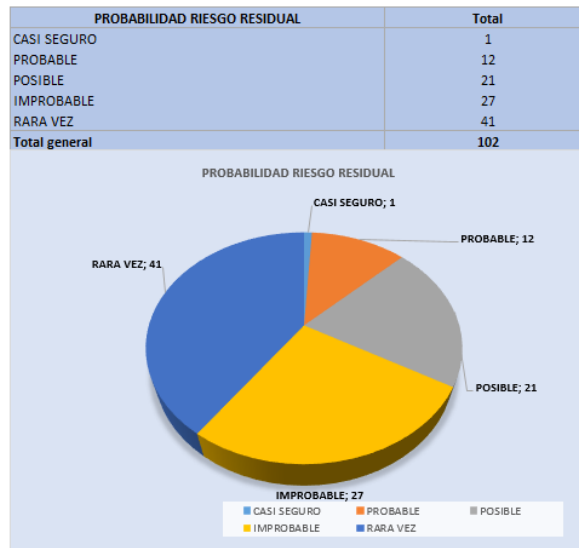


Alcaldía de Medellín



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.



Gráfica 3 Probabilidad ocurrencia riesgo residual

5.5 Naturaleza del control en los riesgos de gestión

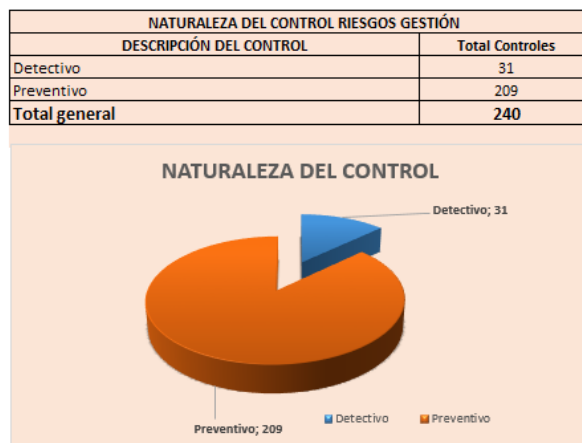
Los controles tienen como modifica el riesgo, la gráfica 4 muestra que para los ciento dos (102) *riesgos de gestión* definidos en la entidad, se diseñaron un total de doscientos





Alcaldía de Medellín

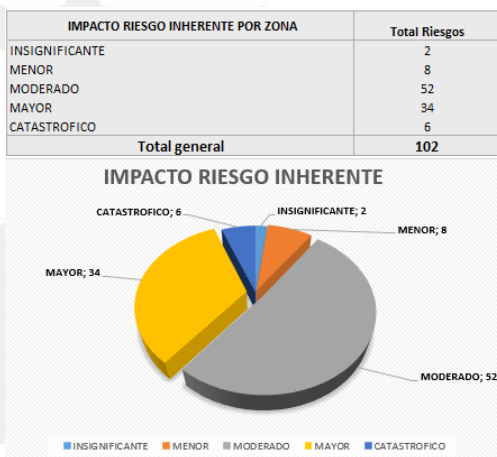
cuarenta (240) controles, que se clasifican en controles detectivos (13%) y controles preventivos (87%).



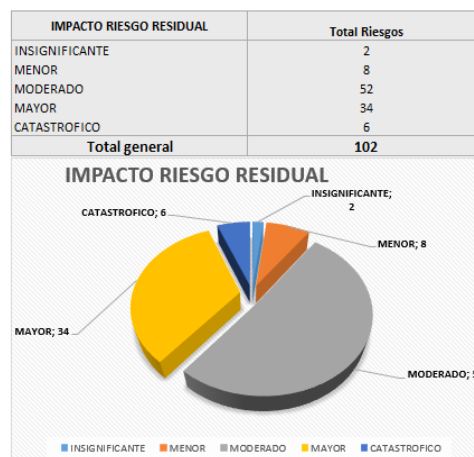
Gráfica 4 Descripción del Control vs Total Controles

5.6 Zona de impacto riesgo inherente y residual

Acorde con lo establecido en la metodología utilizada por parte del Municipio 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”.



Gráfica 5 Zona inherente riesgo de gestión



Gráfica 6 Zona residual riesgos de gestión

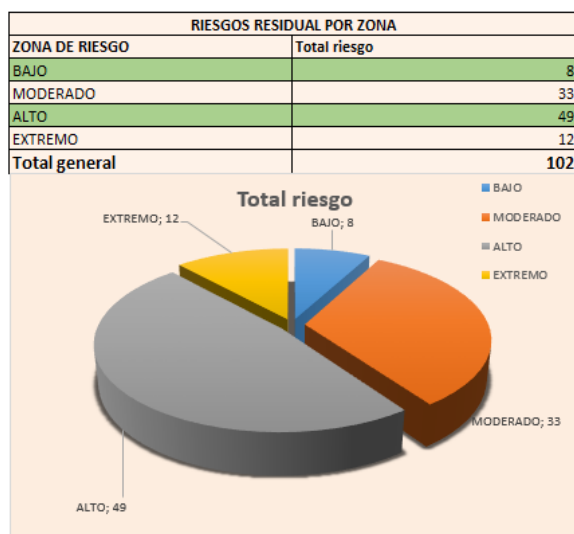


Alcaldía de Medellín

Al analizarla las gráficas relacionadas con las zonas de impacto de los riesgos de gestión de la entidad, no se evidencia desplazamiento en el Impacto; esto porque el efecto de los controles en la mayoría de las veces afecta más la probabilidad que el impacto.

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.



Del total de los *riesgos de gestión* definidos en el Municipio de Medellín, los riesgos ubicados en zona extrema (12); alto (49) y moderado (33) que equivalen al 92%, deben contar con controles que permitan REDUCIR la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

5.8 Riesgos de gestión materializados

Para el primer cuatrimestre de 2021, los líderes de los procesos realizaron la autoevaluación de los *riesgos de gestión*, teniendo en cuenta entre otros los siguientes insumos:

- DE-DIES-085 Contexto de la Organización, versión 4



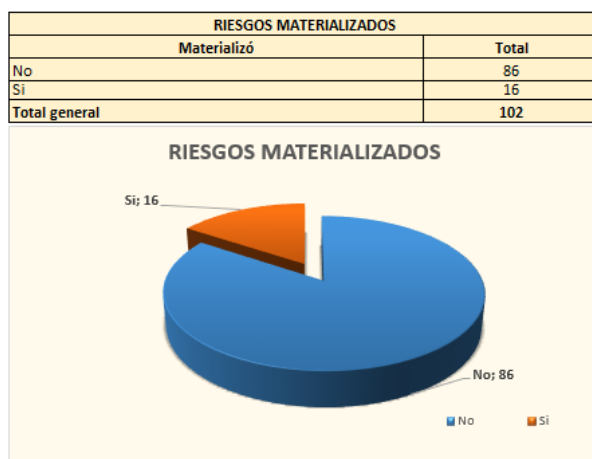


Alcaldía de Medellín

- DE-DIES-059 Guía para la administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4
- DE-DIES-036 Política Integral de Administración de Riesgos Municipio de Medellín, versión 4
- MA-DIES-044 Manual Política Integral Administración de Riesgos, versión 8
- Reporte Sanciones Proferidas, remitido por la Unidad Administración de Personal
- Informe de PQRSD. Periodo noviembre 2020 a febrero 2021, 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, remitido 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 ciento dos (102) riesgos de gestión identificados en los veintisiete (27) procesos, durante el primer cuatrimestre se evidencia la materialización de dieciséis (16) riesgos, como lo muestra la gráfica 8.



Gráfica 8 Materialización riesgos de gestión

Los *riesgos de gestión* materializados (16), se distribuyeron en doce (12) de los veintisiete (27) procesos, tal y como se presenta en la gráfica 9; igualmente se evidencia que los procesos con mayor número de *riesgos de gestión* materializados son los procesos:

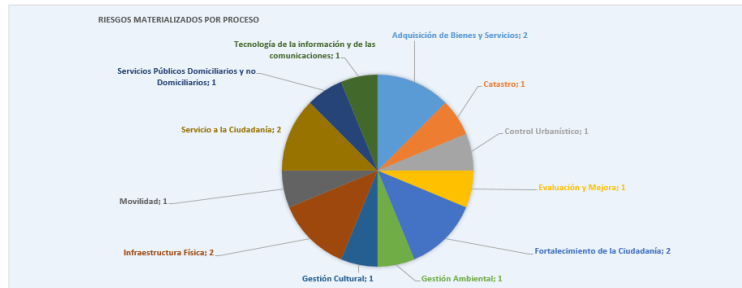




Alcaldía de Medellín

Adquisición de Bienes y servicio, Fortalecimiento de la Ciudadanía, Infraestructura Física y Servicio a la Ciudadanía, todos con dos riesgos materializados.

RIESGOS MATERIALIZADOS	
PROCESO	Total
Adquisición de Bienes y Servicios	2
Catastro	1
Control Urbanístico	1
Evaluación y Mejora	1
Fortalecimiento de la Ciudadanía	2
Gestión Ambiental	1
Gestión Cultural	1
Infraestructura Física	2
Movilidad	1
Servicio a la Ciudadanía	2
Servicios Públicos Domiciliarios y no Domiciliarios	1
Tecnología de la información y de las comunicaciones	1
Total general	16



Gráfica 9 Riesgos materializados por proceso

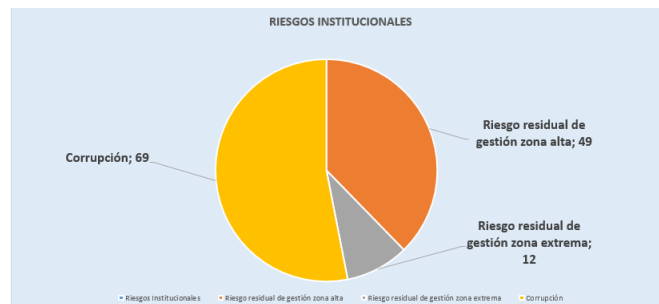
En el anexo 1 *Descripción Riesgos Materializados Por Proceso*, se encuentran los riesgos materializados, clasificados por proceso, el acta que evidencia la autoevaluación, la acción de mejora formulada por parte de los directivos que lideran procesos en conjunto con sus equipos, con el fin de eliminar 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	49
Riesgo residual de gestión zona extrema	12
Corrupción	69
Total general	130



Gráfica 10 Riesgos Institucionales





Alcaldía de Medellín

En las tablas 4 (riesgos de gestión en zona alta, 49 riesgos) y tabla 5 (riesgos de gestión en zona extrema, 12 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.

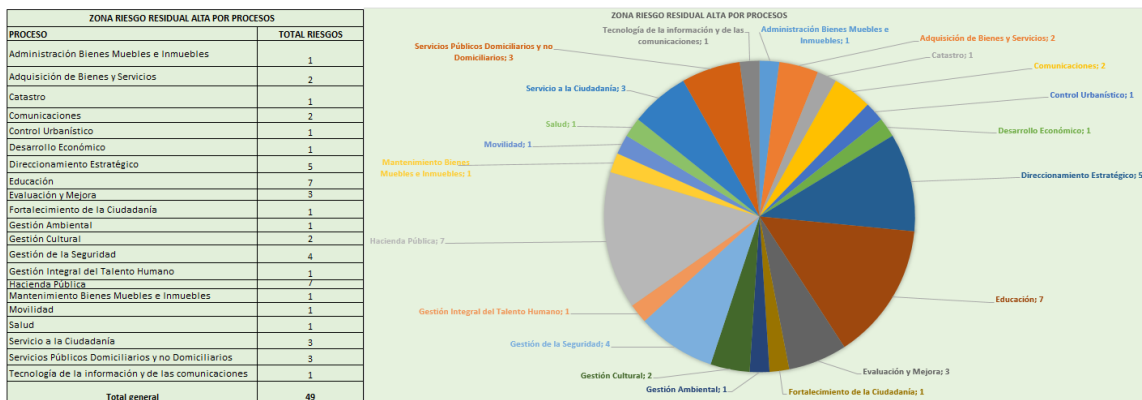


Tabla 4. Zona de riesgo residual alta

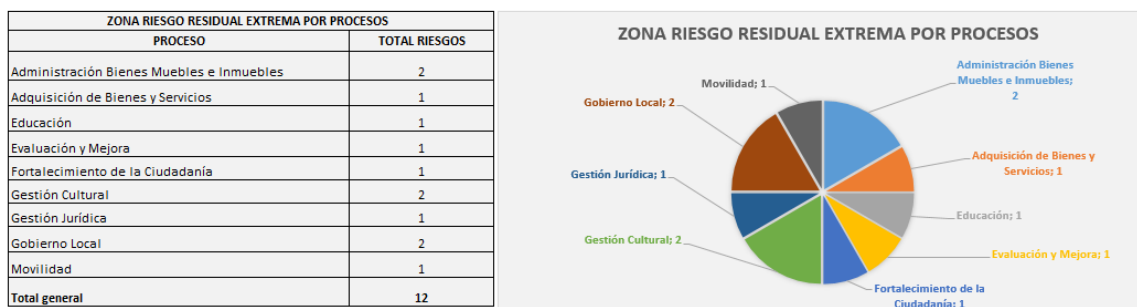


Tabla 5. Zona de riesgo residual extrema

Se puede concluir que los riesgos de gestión residuales ubicados en zona “Alta” y “Extrema” representan el cuarenta y siete por ciento (47%) de los *Riesgos Institucionales* del Municipio 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.



Alcaldía de Medellín

La identificación, valoración y seguimiento de riesgos de seguridad informática como aporte a la hoy denominada seguridad digital, en término de la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en las Entidades Públicas. Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital 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 valoran desde la unidad de seguridad informática y que en este informe corresponden al seguimiento entre los meses de diciembre del año 2020 y marzo de la vigencia 2021.

7.1. Agrupación de los Riesgos de Seguridad Informática

De acuerdo con las mejoras aplicadas en la estructuración y agrupación de riesgos de seguridad informática para el periodo de reporte, a continuación se presenta la lista de riesgos identificados:

No.1	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



Alcaldía de Medellín

No.	Riesgo de seguridad informática
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.

De acuerdo con la agrupación realizada, se presentan las materializaciones en el periodo de diciembre de 2020 a marzo de 2021, de acuerdo con los riesgos identificados, a través de la siguiente tabla:





Alcaldía de Medellín

AFECTACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD / INTEGRIDAD / CONFIDENCIALIDAD (DICIEMBRE 2020 – MARZO 2021)		
No.	Activo de T.I. - Amenaza	Materializaciones
1	Servidores - Botnets	0
2	Servidores - Spyware/Malware	0
3	EndPoints - Botnets	0
4	EndPoints - Spyware/Malware	27
5	Medios Removibles de EndPoints - Spyware/Malware	1
6	Gestión de Redes - Hacker	0
7	Acceso a Redes - Hacker	0
8	Inicio de Sesión en Servidores - Hacker	0
9	Sistemas de Información Web - Hacker	0
10	Sistemas de Información Web - Insider	0
11	Sistemas de Información Web - Ciberdelincuentes	0
12	Criptografía sobre Sistemas de Información Web - Hacker	0
13	Vulnerabilidades en Servidores - Hacker	0
14	Vulnerabilidades en Servidores - Atacantes Interno	0
15	Disponibilidad de accesos - Hacker	0
16	Bases de Datos - Atacantes Internos	0
17	Correo Electrónico Institucional - Phising	0

Tabla 7. Afectación de la Disponibilidad

El total de materializaciones en el periodo fue de 28 en relación con los grupos de riesgos identificados, de los cuales el 100% están relacionados con spyware o malware que ha afectado equipos de usuarios final por diferentes medios, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla, en la que se contabilizan las materializaciones por tipos de amenazas:

ANÁLISIS POR FUENTE DE AMENAZAS EN EL PERIODO Diciembre 2020 – Marzo 2021	
TIPO DE AMENAZA	MATERIALIZACIONES
Botnets	0
Spyware/Malware	28
Hacker	0
Insider	0
CiberDelincuentes	0
Phising	0
TOTAL	28

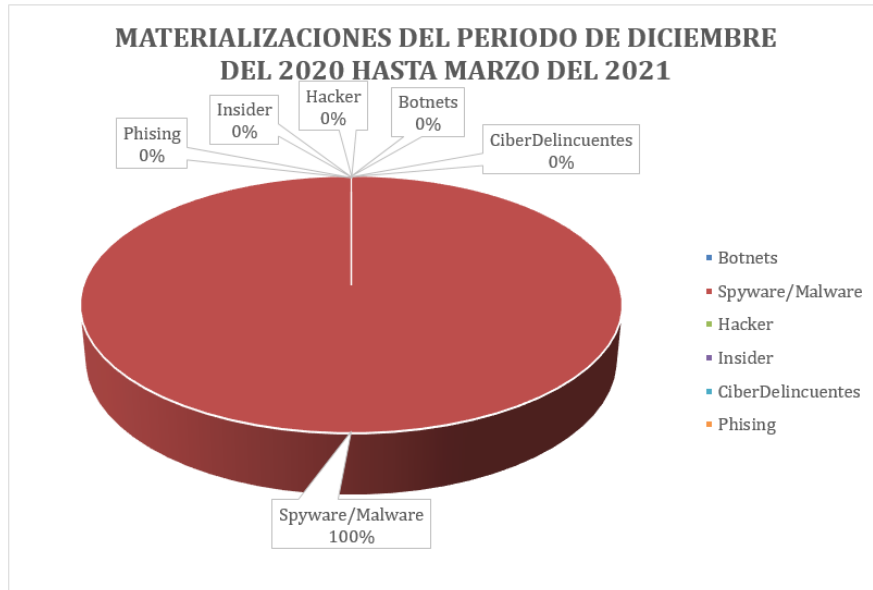
Tabla 8. Análisis por fuente de amenazas en el periodo

Tal como se puede ver en la siguiente gráfica:





Alcaldía de Medellín



Gráfica 11 Materializaciones del periodo.

Se puede observar que las materializaciones sobre estaciones de usuario final vienen disminuyendo en el periodo, lo anterior por estar en un proceso de transición de la solución antimalware, en el que cada día se aumenta en la cobertura de nuevas estaciones de usuario final con el nuevo servicio contratado; tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Gráfica 12 Clasificación Materializaciones del periodo.





Alcaldía de Medellín

9. CONCLUSIONES

- La disminución en las materializaciones identificadas confirma el avance en las acciones que se han adelantado desde la unidad de seguridad informática para dar cumplimiento a la acción para abordar riesgos No. 585, entre las cuales se puede resaltar:
 - ✓ Se logró culminar a satisfacción el proceso contractual para la adquisición de la nueva solución antimalware corporativa el día 11 de noviembre de 2021 y la definición del plan de despliegue de la nueva solución.
 - ✓ La adquisición de la solución, aunada a la aprobación de un talento humano que desde la mesa de servicio apoya las actividades de migración de la solución antimalware actual, que se encontraba desactualizada y sin soporte, soportan las mejoras evidenciadas.
 - ✓ La implementación de acciones coordinadas por los equipos de implementación de controles y de gestión a incidentes y personal de la mesa de ayuda, orientada a desinstalar la versión anterior e instalar y configurar la nueva solución antimalware y colocarla en ejecución, que a la fecha tiene un avance del 80.8%.
 - ✓ El seguimiento a la gestión de incidentes que permite no solo contar con información de la materialización, sino que se puedan implementar soluciones de contención y erradicación del software malicioso.
 - ✓ La acción para abordar riesgo No. 585 fue actualizada el 8 de marzo de 2021, en atención a los avances en el despliegue de la solución.
- En la entidad se implementaron los lineamientos definidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre 2018, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- 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 2021, en la página web institucional, link de Transparencia / 6. Planeación / 6.1 Políticas, lineamientos y manuales / Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





Alcaldía de Medellín

- 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-EVME Monitoreo y revisión de los riesgos y actividades de control*, el cual quedó como registro en el acta de riesgos de cada proceso.
- El Municipio de Medellín cuenta con doscientos cuarenta (240) 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 ciento dos (102) riesgos de gestión identificados en los veintisiete (27) procesos, se evidencia la materialización de 16 riesgos, correspondiente al 16% del universo de riesgos de gestión de la entidad.
- Para el primer cuatrimestre de la vigencia 2021 se incrementó el número de riesgos de gestión de la entidad con respecto al tercer cuatrimestre de la vigencia 2020 (12 riesgos más, lo que equivale a un incremento del 13%).

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 por 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

ANEXO 1

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO					
Primer cuatrimestre 2021 Dieciséis (16) riesgos materializados					
N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
1	Adquisición de Bienes y Servicios	Sec-ADQU - 19	Inoportunidad en la adquisición de bienes y servicios requeridos por el municipio de Medellín	Acción para abordar riesgos # 601	<p>El riesgo se materializó debido a las siguientes causas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Sobrecarga laboral</i>, toda vez que en la Secretaría de Infraestructura Física se presenta Sobrecarga laboral, por la falta de personal contratista de apoyo a la gestión. <i>Tiempos excesivos empleados en la interacción con otras dependencias</i>, teniendo en que, en la Secretaría de Salud, para la vigencia 2021 se implementó el nuevo catálogo de códigos presupuestales, lo que conllevó a la actualización de algunos proyectos y a su vez, la demora en la expedición de los documentos presupuestales y consecuentemente la legalización de los contratos. Adicionalmente, el Departamento Administrativo de Planeación manifiesta demora en instancias aprobatorias que no permitieron cumplir con los tiempos planteados dentro del proceso, así mismo la Secretaría de Infraestructura Física manifiesta demoras en las respuestas a los trámites realizados ante otras dependencias de la administración. Retrasos en la consecución de licencias, permisos y/o aprobaciones por parte de otras dependencias y/o entidades, cambios en las metodologías y procedimientos definidos por la actualización de los pliegos tipo.
2	Adquisición de Bienes y Servicios	Sec-ADQU - 19	Incumplimiento en la aplicación de las políticas de operación, directrices, planes y la normativa legal del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios a que está obligado	Acción para abordar riesgos # 540	<p>El riesgo se materializó debido a la siguiente causa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Sobrecarga laboral</i>, la materialización de este riesgo se dio porque, en la Secretaría de Comunicaciones existió incumplimiento por parte de la supervisión con las obligaciones de elaborar de manera mensual informes de supervisión y la respectiva publicación en los tiempos establecidos por ley, adicionalmente la Secretaría Privada, ha diseñado y ejecutado múltiples acciones para evitar que se materialice el riesgo de Incumplimiento en la aplicación de las políticas de operación, directrices, planes y la normativa legal del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios. No obstante, el riesgo se volvió a materializar dado que algunos supervisores tienen múltiples ocupaciones que dificultan el cargue de los informes de supervisión en SECOP II dentro del término establecido. En referencia al tema, la ley 1474 expresa que esta responsabilidad está en cabeza del supervisor; no obstante, desde la





Alcaldía de Medellín

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

Primer cuatrimestre 2021
Dieciséis (16) riesgos materializados

N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
					dependencia se proyectó un nuevo plan de mejoramiento que busca evitar que el riesgo se materialice nuevamente.
3	Catastro	Sub-CATA - 16	Incumplimiento en los tiempos respuesta a las solicitudes catastrales presentadas por los contribuyentes	Acción para abordar riesgos #564	<p>El riesgo se materializó debido a la siguiente causa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Incumplimiento en los tiempos respuesta a las solicitudes catastrales presentadas por los contribuyentes, ya que se presentó incumplimiento en la oportunidad de respuesta de 4.515 trámites ingresados en el periodo evaluado, tenemos 10.880 trámites pendientes correspondientes al corte del 09 de Abril de 2021, esto dado a que en este periodo por la pandemia COVID 19, se presentaron restricciones de movilidad tales como toque de queda debido a los altos contagios que se estaban presentando en la ciudad, por lo que no se podía realizar las respectivas salidas de campo en muchas ocasiones a muchos sectores de la ciudad y debido a los mismos riesgos asociados al COVID 19 no se permitía durante dicho periodo evaluado, ingresar a las viviendas a fin de capturar las diferentes modificaciones físicas generadas en las mismas, lo que imposibilita en muchos casos solucionar la parte técnica y por ende la jurídica y económica. La probabilidad del riesgo no cambia dado que se encuentra en el rango máximo.</i> <p>Además, se presentó incumplimiento por la oportunidad de atenciones a las solicitudes dado que aumentó el tiempo de respuesta de 41.11 con corte a diciembre de 2020 a 73.68 con corte al 09 de abril de 2021, esto dado a que en este periodo no se contaba con personal contratista y el personal de planta no es suficiente para dar respuesta a las solicitudes del contribuyente.</p>
4	Control Urbanístico	Subsecretaria De Con-CONU - 3	Posibilidad que se presente Inoportunidad en la entrega de las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos y dependencias de la administración municipal, relacionadas con los procesos constructivos y monitoreos de ciudad.	Acción para abordar riesgos #2601	<p>El riesgo se materializó debido a la siguiente causa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Alto volumen de solicitudes internas y externas, que evidencian cargas laborales inequitativas, en el periodo evaluado se aumentó la demanda de las solicitudes que ingresaron en el último trimestre, por tanto, el recurso humano para atender dichas solicitudes fue insuficiente. Los controles minimizaron los tiempos de respuesta, se continuará con la aplicación de los controles.</i> <p>Según el reporte entregado por Servicio a la Ciudadanía de las PQRSD responsabilidad del</p>





Alcaldía de Medellín

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

Primer cuatrimestre 2021
Dieciséis (16) riesgos materializados

N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
					<p>proceso de Control Urbanístico, se tiene el siguiente detalle del número de solicitudes respondidas inoportunamente:</p> <p>Total PQRSD diciembre 2020-febrero 2021 = 468 =100%</p> <p>Total PQRSD gestionadas oportunamente= 160 = 34,19%</p> <p>Total PQRSD gestionadas inoportunamente = 191 = 40,81%</p> <p>PQRSD aun en termino de respuesta = 117 = 25%</p>
5	Evaluación y Mejora	ALCALDIA-EVME - 26	Posibilidad que se presente Inoportunidad en la gestión de las acciones de mejora identificadas por los responsables de los procesos.	Acción para abordar riesgos No. 2603	<p>A pesar que los controles se han venido ejecutando de acuerdo a la periodicidad definida en el mapa de riesgos, se sigue presentando retrasos en los seguimientos a las acciones de mejoramiento respecto con las fechas definidas por los mismos equipos operativos para la gestión de dichas acciones. Según el informe al 31 de marzo 2021 el resultado del reporte de las acciones de mejoramiento fue el siguiente:</p> <p>Total acciones Registradas en Isolución=3.842 (100%)</p> <p>-Total Acciones cerradas en Isolución =3.586 (93%)</p> <p>-Total Acciones abiertas planes de mejoramiento Evaluación y control = 107 (3%)</p> <p>-Total Acciones abiertas en Isolución = 149 (4%)</p> <p>De las 149 (100%) acciones abiertas al 31 de marzo 2021 se tiene el siguiente análisis:</p> <p>-Acciones al día (abiertas sin ningún tipo de vencimiento) =49 (32%)</p> <p>-Acciones sin gestionar= 6 (4%)</p> <p>-Acciones vencidas con seguimiento= 31 (21%)</p> <p>-Acciones vencidas sin seguimiento= 48 (32%)</p> <p>-Acciones cumplidas pendientes por cerrar= 17 (11%)</p> <p>Acciones planes de mejoramiento Evaluación y control (evaluaciones independientes) no se tienen en cuenta para el análisis.</p>





Alcaldía de Medellín

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

Primer cuatrimestre 2021
Dieciséis (16) riesgos materializados

N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
6	Fortalecimiento de la Ciudadanía	SECRETARIA DE PARTIC-FOCI - 48	Presentación de datos, estimaciones equivocadas e incompletas con relación a la formación, la movilización social, la participación democrática y la organización social.	Acción abordar No.2605 para riesgos	<p>El riesgo se materializó debido a la siguiente causa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Desconocimiento y falta de aplicación de los sistemas de información existentes</i>, como resultado de auditoría independiente de Evaluación y Control, donde se evidenció en el registro de los ciudadanos en formación la existencia de un archivo en EXCEL denominado "Base de datos Red 153", con datos inexactos, estimaciones equivocadas e incompletas con relación al proceso, en este sentido: <p>Registros con cédula repetida, pero con nombres y apellidos diferentes.</p> <p>Registro en el campo de identificación con el número cero (0) iniciando una cédula.</p> <p>Registro en el campo de identificación cuya cédula quedó con un número extra.</p>
7	Fortalecimiento de la Ciudadanía	SECRETARIA DE PARTIC-FOCI - 48	Inoportunidad en la entrega de bienes o la prestación de servicios y trámites identificados como salidas de cara a los grupos de valor e interés del proceso	Acción abordar No.2608 para riesgos	<p>El riesgo se materializó debido a la siguiente causa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Debilidades en la planeación de los bienes, servicios y trámites del proceso, por parte de los equipos de trabajo</i>, una vez realizado el seguimiento al cumplimiento del numeral 8.7, Control de las Salidas No Conformes, norma ISO 9001 2015; se identificaron salidas no conformes en la oportunidad de la notificación de las PQRSD en el mes de enero 2021 y en la prestación del servicio de control social durante el segundo semestre 2020 que afectaron el proceso.
8	Gestión Ambiental	SECRETARIA DEL MEDIO-GEAM - 54	Inoportunidad en las acciones de recuperación, protección, conservación, educación e información	1,3. Autoevaluación No. 2607. 2 Acción para Abordar Riesgos No. 585	<p>El riesgo se materializó debido a las siguientes causas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Baja disponibilidad de Recursos de financieros</i>, en acciones tendientes a la recuperación de los recursos naturales. Dado a que en el POAI de la vigencia 2021 se proyectaron recursos para la ejecución de acciones de mantenimiento e intervenciones en quebradas, priorizadas mediante calificación asignada en "MATRIZ DE PRIORIZACION", no obstante y dada las limitaciones presupuestales, los recursos asignados en esta vigencia para dichas actividades fue necesario destinarlos a ampliar los alcances de contratos en ejecución, lo que genera inoportunidad en las acciones de mantenimiento por la no posibilidad para ejecutar las acciones de mantenimiento en quebradas identificadas y que requieren intervenciones específicas.





Alcaldía de Medellín

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

Primer cuatrimestre 2021
Dieciséis (16) riesgos materializados

N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
					<p>De igual manera en acciones tendientes a la educación ambiental en Medellín. En la Unidad de Educación y Buenas Prácticas Ambientales, los recursos que habían sido asignados al proyecto de Fortalecimiento de la cultura ambiental, fueron destinados a otros rubros, lo que generó que no se pudiera alcanzar la meta del PDM para el indicador "Empresas acompañadas en buenas prácticas de producción y consumo sostenible"</p> <p>2. <i>Falta Procedimientos que orienten la gestión</i>, esta situación se evidencia en el Reporte entregado por la Secretaría de Servicio a la Ciudadanía en el mes de diciembre de 2020, donde el reporte mensual del indicador de oportunidad del trámite denominado <i>Adopción de animales de compañía (perros, gatos y especies mayores: bovinos, equinos, caprinos, ovinos)</i>, correspondiente al mes de noviembre de 2020, la oportunidad en las respuestas dadas a los ciudadanos frente a las solicitudes interpuestas conforme a los tiempos legales, se encontró por debajo de la meta establecida (95%).</p> <p>Las principales causas de la entrega no oportuna, en los diez días hábiles posteriores de la solicitud de la adopción del mes de noviembre del año 2020, como lo establece la hoja de vida del trámite y los estándares establecidos por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, se debieron a las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none">• El animal elegido requería de algún tratamiento médico y esperaba el alta médica.• La familia estaba realizando adecuaciones a la vivienda, para la seguridad del animal de compañía. <p>3. <i>Cumplimiento de Políticas Públicas por causa de emergencia económica, social y ecológica</i>, teniendo en cuenta que por cumplir lo establecido en la Política de emergencia económica, social y ecológica, no fue posible dar cumplimiento a lo señalado en el Acuerdo 67 de 2017, artículo 16, que indica que el Plan Ambiental de Medellín -PAM se formula para períodos de doce (12) años a partir del año 2020 y debe ser objeto de verificación y ajuste en todos sus componentes, cada cuatro (4) años, y en el artículo 47 - Régimen de Transición, plantea que el período de vigencia del PAM se</p>





Alcaldía de Medellín

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

Primer cuatrimestre 2021
Dieciséis (16) riesgos materializados

N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
					<p>mantendrá en el período comprendido entre la fecha de expedición del Acuerdo, hasta el 31 de diciembre del año 2019.</p> <p>Con base en lo anterior, desde el año 2020 la Secretaría de Medio Ambiente emprendió los esfuerzos para la ejecución de la verificación de los resultados de la implementación del PAM en el período 2007-2019. Sin embargo, por la emergencia económica y social suscitada durante 2020 por la declaratoria de pandemia, se limitó el proceso de planeación y contratación necesarios para el desarrollo de esta obligatoriedad.</p>
9	Gestión Cultural	SECRETARÍA DE CULTUR- GECU - 6	Inoportunidad de los términos de Ley para dar respuesta a las PQRSD, trámites y demás solicitudes (novedades), que llegan a las dependencias que participan en el Proceso Gestión Cultural	Acción para abordar riesgos No. 2604	<p>El riesgo se materializó debido a la siguiente causa:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Alta cantidad de PQRSD, trámites y demás solicitudes, con poca capacidad de respuesta de la dependencia, teniendo en cuenta los informes del indicador de oportunidad de las PQRSD remitidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, durante los meses diciembre 2020-marzo 2021.</i>
10	Infraestructura Física	SECRETARIA DE INFRAE-INFI - 58	Conflicto entre dos o más actores de proyectos estratégicos relacionados con la infraestructura Física.	Autoevaluación No 588	<p>El riesgo se materializó debido a la siguiente causa:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Deficientes recursos en el direccionamiento, socialización y/o comunicación en la revisión y gestión de los proyectos estratégicos o misionales de Obra Pública a desarrollar, evidenciado en los contratos 4600071128 PUI Noroccidental y 4600059075 Cable Picacho, ocurre que los contratistas de la EDU y Metro de Medellín no cumplieron los tiempos de ejecución para intervenir en los sitios que compartían ambos contratos y por ende se generaron retrasos en la ejecución.</i> <p>El municipio intercedió con una reunión para definir acuerdos que mitigaran el riesgo, que finalmente no se cumplieron, y que, por no existir una medida contractual de nivel económico, no se pudo tener mayor control sobre los contratistas (EDU).</p>



Alcaldía de Medellín

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

Primer cuatrimestre 2021
Dieciséis (16) riesgos materializados

N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
11	Infraestructura Física	SECRETARIA DE INFRAE-INFI - 58	Inoportunidad en el proceso de planeación de los proyectos de Infraestructura Física	Autoevaluación No 589	El riesgo se materializó debido a la siguiente causa: 1. <i>Análisis inadecuado de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para atender las actividades del proceso y de los proyectos a ejecutar</i> , teniendo en cuenta que en el contrato 4600083057 Parques grupo 2, los diseños sufrieron muchas modificaciones en sitio, además los diseños complementarios que se necesitaron se hicieron sobre la marcha del contrato generando varias ampliaciones y adiciones especialmente en los parques La Frontera y la Mansión, éste último con problemas de orden legal para iniciar su ejecución, debido a que no se tuvo la totalidad de los predios, a tiempo para iniciar las obras .
12	Movilidad	SECRETARIA DE MOVILI-MOVI - 291	Pérdida de vehículos y/o accesorios relacionados con los vehículos inmovilizados y custodiados en los diferentes patios de la Secretaría de Movilidad operados por Terminales de Transporte.	Acción para abordar riesgos #598	El riesgo se materializó debido a la siguiente causa: 1. <i>Falta de vigilancia y control en los patios de la Secretaría de Movilidad operados por Terminales, donde se custodian los vehículos inmovilizados por contravenciones a las Normas de Tránsito</i> , toda vez que se extraviaron accesorios (6 espejos, 1 tacómetro, 1 carburador) de los vehículos inmovilizados y custodiados por Terminales de Transporte S.A.)
13	Servicio a la Ciudadanía	Sub-SECI - 91	Entregar información equivocada o incompleta en los informes de gestión presentados a las diferentes dependencias y a los ciudadanos por medio de los canales de atención	Acción para abordar riesgos #576	El riesgo se materializó debido a la siguiente causa: 1. <i>Inadecuada reclasificación de las PQRSD o demora en la misma</i> , teniendo en cuenta que el porcentaje de reclasificación para el periodo evaluado está en el 5.13% por debajo de la meta establecida del 8% sin embargo se siguen presentando errores en la clasificación de las solicitudes, por lo cual se implementaron estrategias que se utilizaron para mitigar el impacto, entrenamientos para nuevos integrantes del equipo de clasificación del Back Office realizando refuerzos constantes en temas de impacto y acompañamiento diario por parte del supervisor para temas relacionados en productividad. Al cierre del mes de marzo se logra mantener el equilibrio y tiene tendencia a disminuir nuevamente el ingreso de PQRS para lograr estabilizar el proceso.





Alcaldía de Medellín

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

Primer cuatrimestre 2021
Dieciséis (16) riesgos materializados

N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
14	Servicio a la Ciudadanía	Sub-SECI - 91	Incumplimiento en la respuesta a los requerimientos realizados por parte de la ciudadanía.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acción para abordar riesgos #576 2. Acción para abordar riesgos #587 3. Acción para abordar riesgos #2599. 4. Acción para abordar riesgos #576 	<p>El riesgo se materializó debido a las siguientes causas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía (PQRSD)</i>, el riesgo para esta causa se materializó porque el indicador del BO para el cuatrimestre analizado se encuentra en 62,61% estando por debajo de la meta establecida, se identifica que la oportunidad en la clasificación está en 74,62%, para los meses de Febrero y Marzo, se presentó un aumento significativo en el ingreso de PQRSD para la secretaria de Hacienda y Catastro debido a la actualización generada para este año y que se vio reflejada en el proceso de facturación. Para los meses de enero a abril de 2021, se presentan novedades de rotación del personal y tiempos de entrenamiento para la adaptación de las nuevas personas que hacen parte del equipo de trabajo. <p>Frente a los porcentajes se evidencia un aumento del 36% en enero y para los meses de febrero a marzo tuvo un aumento del 11,34%.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes a la ciudadanía (Trámites y servicios en los canales de atención)</i>, a pesar que el indicador de oportunidad de trámites para el municipio de Medellín para el cuatrimestre de noviembre a marzo alcanzó un resultado de 98,81% superando la meta establecida del 95%. Se evidencian 7 dependencias que se encuentran por debajo de la meta para el periodo evaluado, a saber: DAGRD; Departamento Administrativo de Planeación, Educación, Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, Gestión y Control Territorial, Suministros y Servicios y Seguridad y Convivencia. <p>Se están realizando mesas de trabajo con las dependencias con el fin de mejorar el indicador y que cumplan con el mismo, adicional a ello estos procesos tienen abiertas acciones para abordar el riesgo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. <i>Ineficacia en la atención a las llamadas recibidas de los ciudadanos en la línea única</i>, se materializa el riesgo para el indicador de eficacia del canal telefónico para el cuatrimestre evaluado ya que está en 80,94% por debajo de la meta establecida del 95%. En el análisis realizado, se evidencia que el comportamiento de las cifras obedece a temas relacionados con





Alcaldía de Medellín

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

Primer cuatrimestre 2021
Dieciséis (16) riesgos materializados

N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
					<p>la capacidad operativa, toda vez que, en atención a las novedades presentadas en el canal presencial (rotación de personal, renunciaciones y licencias), se debió afectar el dimensionamiento ya establecido para la línea única, por lo cual se debe abrir una acción para abordar el riesgo y revisar los acuerdos de niveles de servicio con el operador EMTELCO ya que se están presentando demoras en la entrega de la información de los diferentes informes y de los diferentes canales de atención.</p> <p>4. <i>Tardanza en la atención a los requerimientos de los ciudadanos en las taquillas de servicio, no obstante, de la no materialización de esta causa teniendo en cuenta que se cumplió con un 80,77%, estando por encima de la meta pactada de atender el 80% de los ciudadanos en los primeros 15 minutos a partir de la generación del turno, de esta forma se garantiza la satisfacción del ciudadano con los servicios ofrecidos. Es de aclarar que para el periodo evaluado solo se atendió de forma presencial en taquillas de la sede Alpujarra, CSC 12 de Octubre, CSC 20 de Julio, CSC Lusitania, Mascerca Belén, Mascerca Castilla, Mascerca Guayabal y Mascerca Poblado. Se continúa ofertando los servicios a través de taquillas virtuales para algunas dependencias del Municipio de Medellín, para garantizar la prestación de servicio. El Centro de Servicios de la Alpujarra está incumpliendo con el indicador de oportunidad establecido por lo cual se tiene abierta la Acción para abordar el riesgo #576.</i></p>
15	Servicios Públicos Domiciliarios y no Domiciliarios	Sec-SPDN - 2	Incumplimiento de obligaciones de Ley	Acción abordar No.2610 para riesgos	<p>El riesgo se materializó debido a la siguiente causa:</p> <p>1. <i>Asignación por parte de la Secretaría de Hacienda de recursos inferiores a los requeridos para atender las obligaciones de Ley, de acuerdo a los Incumplimiento de obligaciones de Ley, en:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Subsidios del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos se tiene una deuda desde el mes de julio de 2020 y en 2021. • Auspicio del Mínimo Vital de Agua Potable, en el programa Mínimo Vital de Agua Potable en el 2021 no se asignaron recursos suficientes para garantizar el cumplimiento durante todo el año.





Alcaldía de Medellín

DESCRIPCIÓN RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO					
Primer cuatrimestre 2021					
Dieciséis (16) riesgos materializados					
N°	Proceso	Acta	Riesgo Materializado	Acción de Mejora	Observación
					<ul style="list-style-type: none">Servicio de Alumbrado Público, para la prestación del servicio de alumbrado público en el 2021 no se asignaron recursos suficientes para garantizar el cumplimiento durante todo el año.
16	Tecnología de la información y de las comunicaciones	Subsecretaria Tecnol-TICS - 77	Indisponibilidad de la plataforma tecnológica	Acción para abordar riesgos No.2602	<p>El riesgo se materializó debido a la siguiente causa:</p> <ol style="list-style-type: none"><i>Hardware y/o Software obsoletos y/o deteriorados o fallas, así:</i><ul style="list-style-type: none">- Bases de Datos: Problemas de conexión de las instancias DBCAT y DBSMA, Problemas de conexión de las instancias DBCAT y DBSMA; problemas de espacio para los archive logs, problemas de conexión de la instancia APS y problemas de memoria compartida de la instancia GISCATM y error de archivado en la instancia GDBATLAS.- Red Inalámbrica de Funcionarios Alcaldía Med: el certificado de Casiopea que hace posible la conexión de los equipos de cómputo a la red inalámbrica de Funcionarios Alcaldía Med no se actualizó debidamente.

ME DE LLÍN



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia

