

**Objetivo de la evaluación:** Evaluar el diseño, ejecución de los controles y cumplimiento de la política de riesgos con base en los mapas de riesgos de los procesos del SIGC, según los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los definidos en el nivel central de la Gobernación de Cundinamarca.

**Alcance de la evaluación:** Mapas de riesgos vigencia 2022

**1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO**

**Proceso:** Atención al Ciudadano

**Secretaría Líder:** Secretaría General

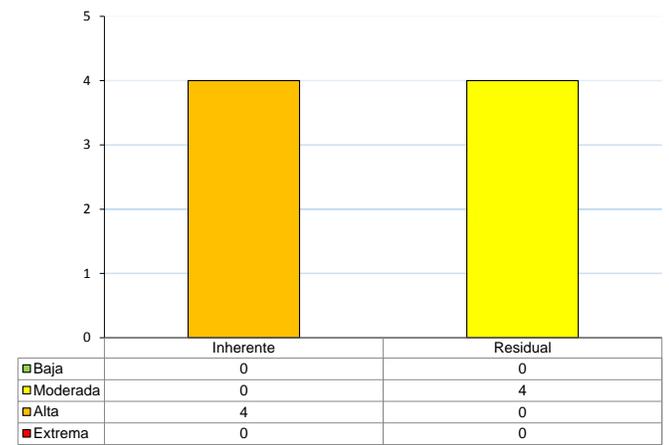
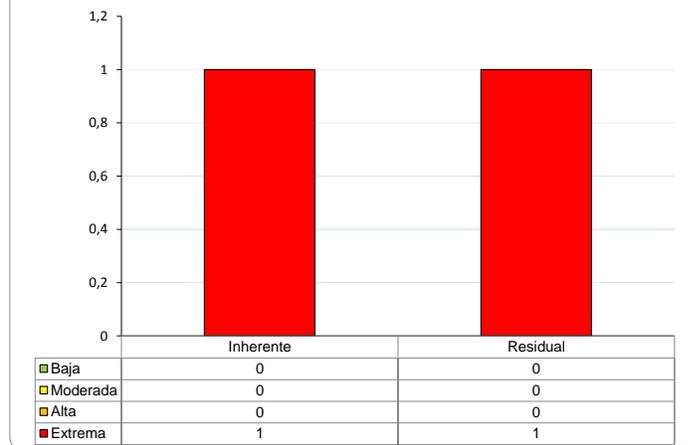
**Secretarías evaluadas:** Secretaría General- Secretaría de Hacienda

**2. CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS**

**Actualización de contexto:** 15 de marzo de 2022

**Actualización de partes interesadas:** 18 de abril de 2022

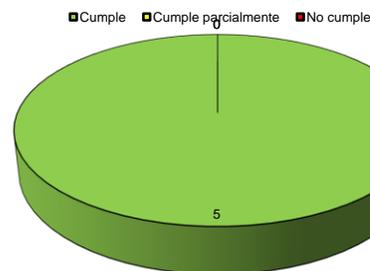
**Observaciones:** Al realizar la revisión de las matrices de contexto y partes interesadas, se logra evidenciar que las matrices se encuentran actualizadas a 2022.

**3. INFORMACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO**
**Riesgos de Gestión**

**Riesgos de Corrupción**

**OBSERVACIONES:**

El proceso de Atención al Usuario tiene cinco (5) riesgos identificados, cuatro (4) riesgos de gestión valorados en la zona inherente alta y uno (1) de corrupción valorado en la zona inherente extrema. Una vez verificado el mapa de riesgos; luego de la aplicación de controles, los 4 riesgos de gestión se reducen a zona residual moderada y el riesgo de corrupción se mantiene en zona residual alta.

**4. EVALUACIÓN DE LA REDACCIÓN DEL RIESGO**

Cumplimiento del metalenguaje en la redacción del riesgo	Número de riesgos
Cumple	5
Cumple parcialmente	0
No cumple	0

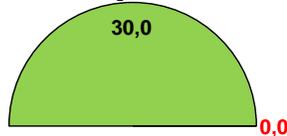
**Cumplimiento del metalenguaje en la redacción del riesgo**

**OBSERVACIONES:**

Para el proceso de Atención al Usuario vigencia 2022, se han identificado cinco (5) riesgos, de los cuales el 100% cumplen con la redacción de acuerdo a lo definido en el numeral 10.2.1.5. en la Guía para la administración de los riesgos de gestión de la Gobernación de Cundinamarca (Versión 8, 2022)

5. EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL DISEÑO DE CONTROLES

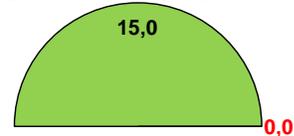
**Fuerte**

**2. Responsable**



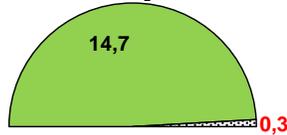
**Calificación: Fuerte**

**3. Periodicidad**



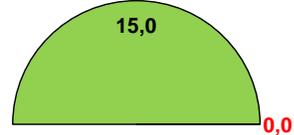
**Calificación: Fuerte**

**4. Propósito**



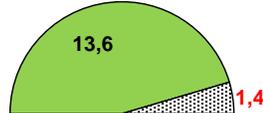
**Calificación: Fuerte**

**5. Actividad**



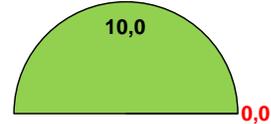
**Calificación: Fuerte**

**6. Desviación**



**Calificación: Moderado**

**7. Evidencia**



**Calificación: Fuerte**

**OBSERVACIONES**

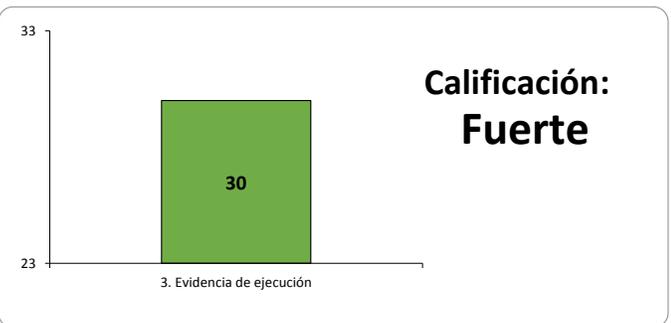
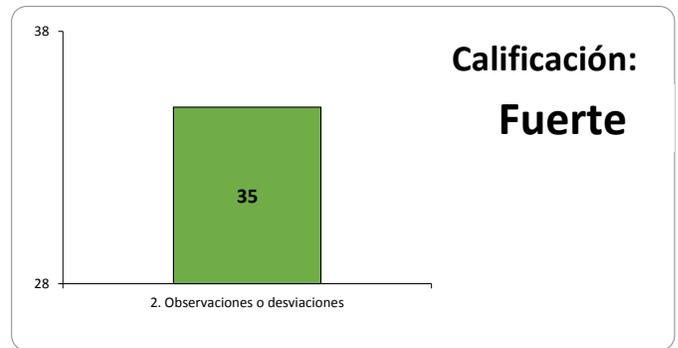
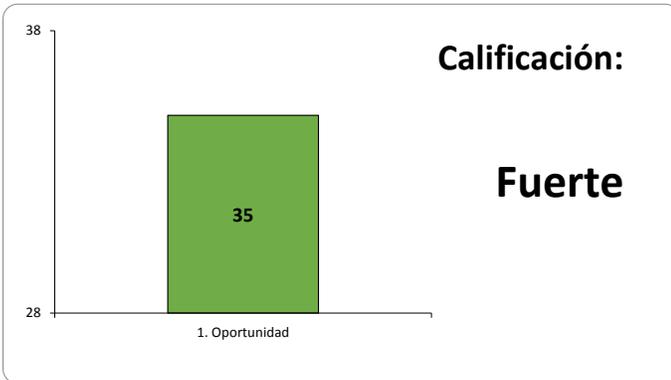
Una vez verificados los atributos de diseño de los once (11) controles evaluados del proceso de Atención al Usuario, se evidenciaron los siguientes resultados:

- 1. Tipo de control:** De los once (11) controles evaluados, se identificó que diez (10) se encuentran asociados a una causa (de tipo preventivo) y uno (1) se encuentra relacionado al riesgo directamente (de tipo detectivo), coincidiendo con lo descrito en el Mapa de Riesgos 2022.
- 2. Responsable:** Este atributo aporta 30 puntos de 30 en la evaluación del diseño de los controles. De acuerdo con los once (11) controles definidos para los riesgos identificados, existe un responsable asignado para cada control, con competencias y conocimiento para su ejecución dentro del proceso. Arrojando como resultado una calificación, FUERTE.
- 3. Periodicidad:** Este atributo aporta 15 puntos de 15 en la evaluación del diseño de los controles. De acuerdo con los once (11) controles definidos para los riesgos identificados, estos cumplen con la periodicidad establecida. Arrojando como resultado una calificación FUERTE.
- 4. Propósito:** Este atributo aporta 14,7 puntos de 15 en la evaluación del diseño de los controles. De los once (11) controles diseñados diez (10) incluyen las actividades definidas en el control que buscan prevenir las causas que pueden dar origen al riesgo; por otro lado, el C1-R5 incluye las actividades definidas en el control que buscan detectar las causas que pueden dar origen al riesgo. Arrojando como resultado una calificación FUERTE.
- 5. Actividad:** Este atributo aporta 15 puntos de 15 en la evaluación del diseño de los controles. De acuerdo con los once (11) controles definidos para los riesgos identificados, estos tienen la información para el desarrollo del control confiable. Arrojando como resultado una calificación FUERTE.
- 6. Desviación:** Este atributo aporta 13,6 puntos de 15 en la evaluación del diseño de los controles. De los once (11) controles diseñados diez (10) determinan las observaciones y/o desviaciones; mientras que, el C1-R5 no determina las observaciones y/o desviaciones. Arrojando como resultado una calificación MODERADO.
- 7. Evidencia:** Este atributo aporta 10 puntos de 10 en la evaluación del diseño de los controles. De acuerdo con los once (11) controles definidos para los riesgos identificados, estos determinan el tipo de evidencia de ejecución. Arrojando como resultado una calificación FUERTE.

Una vez verificados los 6 atributos correspondientes a los 11 controles existentes en el proceso de Atención al Usuario por parte de la Oficina de Control Interno, se logra validar que el diseño de los controles presenta un resultado fuerte, donde cinco (5) atributos (responsable, periodicidad, propósito, actividad y evidencia) arrojan un resultado fuerte y un atributo (desviación) arroja un resultado moderado. Por tanto, se insta al líder y las secretarías participantes del proceso a revisar especialmente el atributo de desviación para lograr la mejora continua en el diseño de sus controles.

**6. EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LOS CONTROLES**

**Fuerte**



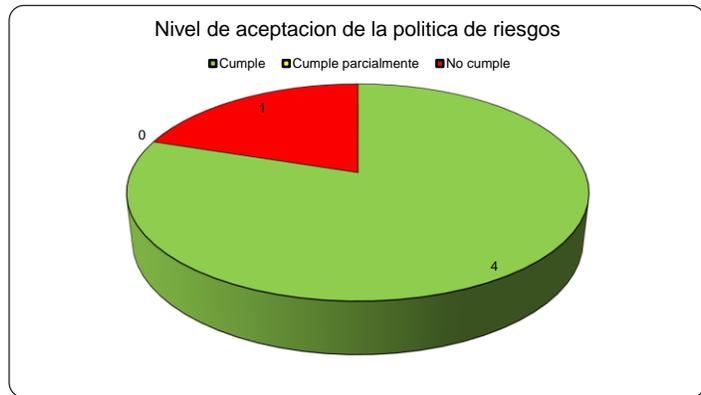
**OBSERVACIONES:**

En la ejecución de los controles por parte de las secretarías evaluadas en el Proceso de Atención al Usuario, se obtiene un resultado FUERTE, luego de evaluar cada una de las evidencias suministradas.

- 1. Oportunidad:** Este atributo aporta 35 puntos de 35 en la evaluación de la ejecución de los controles. De acuerdo con los once (11) controles definidos para los riesgos identificados, es oportuna la ejecución del control para ayudar a prevenir la mitigación o la detección de la materialización del riesgo de manera oportuna. Arrojando como resultado una calificación, FUERTE.
- 2. Observaciones o desviaciones:** Este atributo aporta 35 puntos de 35 en la evaluación de la ejecución de los controles. De acuerdo con los once (11) controles definidos para los riesgos identificados, las observaciones, desviaciones o diferencias identificadas como resultados de la ejecución del control son investigadas o resueltas. Arrojando como resultado una calificación, FUERTE.
- 3. Evidencia de ejecución:** Este atributo aporta 30 puntos de 30 en la evaluación de la ejecución de los controles. De acuerdo con los once (11) controles definidos para los riesgos identificados, se deja evidencia o rastro de la ejecución del control que permita a cualquier tercero con la evidencia llegar a las mismas conclusiones. Arrojando como resultado una calificación, FUERTE.

**7. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO**

Nivel de aceptación de la política de riesgos	Número de riesgos
Cumple	4
Cumple parcialmente	0
No cumple	1


**OBSERVACIONES:**

Para el Proceso de Atención al Usuario se han identificado once (11) actividades del plan de acción, de las cuales diez (10) cumplen y una (1) no cumple con el nivel de aceptación de acuerdo con la Política Administración de Riesgos, en el numeral 7. Niveles de aceptación al riesgo. En la evaluación del cumplimiento de los niveles de aceptación del riesgo, las actividades de los planes de acción de riesgos numero 4069, 4071, 4076 y 4079 cumplen y son coherentes con el nivel de aceptación. Sin embargo, el plan de acción numero 4252 no es coherente con el nivel de aceptación de la política; dado que, las actividades no estan enfocadas a evitar, reducir o compartir el riesgo que se encuentra en una zona residual extrema.

**8. HALLAZGOS**

No cumplimientos	Observaciones
N/A	<p><b>En el proceso de Atención al Usuario se encuentra una (1) Observación:</b></p> <p>El plan de acción 4252 no es coherente con el nivel de aceptación de la política, dado que las actividades no estan enfocadas a evitar, reducir o compartir el riesgo que se encuentra en una zona residual extrema; incumpliendo lo establecido en el numeral 7. Niveles de aceptación al riesgo de la "Política Administración de riesgos", E-PID-POL-002 (Versión 7).</p>

**9. MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS**

Según la verificación realizada, no se encuentran riesgos materializados asociados al Proceso Atención al Usuario.

**10. CONCLUSIONES GENERALES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTION DE RIESGOS**

En la evaluación general de la gestión del riesgo al proceso de Atención al Usuario a las de secretarías de Secretaría General y Secretaría de Hacienda, se puede concluir que:

El proceso de Atención al Usuario tiene cinco (5) riesgos identificados, cuatro (4) riesgos de gestión valorados en la zona inherente alta y uno (1) de corrupción valorado en la zona inherente extrema. Una vez verificado el mapa de riesgos, se evidencia que, el riesgo de corrupción se mantiene en zona residual alta.

Respecto a la **evaluación de la redacción del riesgo** se identificó que los cinco (5) riesgos evaluados cumplen con la redacción de acuerdo con lo definido en el numeral 10.2.1.5. en la Guía para la administración de los riesgos de gestión.

Respecto a la **evaluación de los atributos del diseño de controles**, se identificó que los once (11) controles existentes arrojan un resultado FUERTE.

En la **evaluación de la ejecución de los controles** se obtuvo un resultado FUERTE, frente a la evaluación de los siguientes atributos: oportunidad, observaciones o desviaciones, evidencia de ejecución. Se recomienda, evaluar el diseño, ejecución de los controles y cumplimiento de la política de riesgos con base en los mapas de riesgos de los procesos del SIGC, según los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los definidos en el nivel central de la gobernación de Cundinamarca.

Cabe mencionar que es importante implementar controles que definan responsables, que sean ejecutadas por la primera y segunda línea del proceso; dado que, al realizar la verificación de la ejecución de controles, solo se tienen controles con responsabilidad definida para el líder del proceso, lo que dificulta la verificación de la ejecución por cada uno de los participantes del proceso.

En la **evaluación del cumplimiento de los niveles de aceptación del riesgo**, la actividad 4252 no es coherente con el nivel de aceptación de la política; dado que, las actividades no están enfocadas a evitar, reducir o compartir el riesgo que se encuentra en una zona residual extrema.

En cuanto a la **evaluación del sistema de control interno**, respecto al componente 1 de evaluación de riesgos, tres (3) cumplen y un (1) criterio cumple parcialmente; respecto al componente 2 de actividades de control, cuatro (4) cumplen y dos (2) cumplen parcialmente; respecto al componente 3 de información y comunicación, se cumplen los dos (2) criterios. De esta manera, en total, nueve (9) criterios cumplen y tres (3) cumplen parcialmente con la ejecución de los criterios del Sistema de Control Interno; por tal razón, se insta a los participantes del proceso a revisar los componentes del SCI, respecto de los criterios diferenciales de la política de control interno que cumplen parcialmente.

Verificado por: Fredy Gildardo Gonzalez Ramos

Firma: 

Fecha: 13 de diciembre de 2022