



# Informe Monitoreo de Riesgos de Gestión y Corrupción.

1 Mayo a 31 de Agosto de 2020

Alberto José Valcarcel Zarate, Jefe oficina de  
Planeación

# Informe Monitoreo de Riesgos de Gestión y Corrupción

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO .....	3
3.	METODOLOGÍA .....	4
3.1.	RUTA PARA EL MONITOREO DE RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN .....	4
4.	RESULTADOS DEL MONITOREO .....	5
4.1.	PARTICIPACIÓN DE MONITOREO DE RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN POR PARTE DE LOS LIDERES DE PROCESOS .....	5
4.2.	RIESGOS DE GESTIÓN IDENTIFICADOS Vs RIESGOS MATERIALIZADOS.....	5
4.2.1	ACCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE GESTIÓN MATERIALIZADOS .....	6
4.3.	RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS Vs RIESGOS MATERIALIZADOS .....	7
5.	CONCLUSIONES.....	8

## 1. INTRODUCCIÓN

Para el monitoreo de los riesgos de gestión y corrupción planteados por los líderes de los procesos de la Defensoría del Pueblo, se tomó el Manual de Riesgos, que fue aprobado el 3 de mayo de 2018, en el comité de coordinación de control interno.

El manual se encuentra alineado a la metodología de la Función Pública y contempla, la política de riesgos y la metodología de riesgos de gestión y corrupción en sus respectivas fases (**Política de Riesgos**, **Identificación de riesgos** (análisis del contexto interno y externo para identificación del riesgo, causas, consecuencias) y **Valoración de riesgos** (análisis de riesgos, evaluación de riesgos y Monitoreo ), que tiene como objetivo involucrar a todos los servidores de la entidad en la búsqueda de acciones encaminadas para la prevención de la materialización de los riesgos. De igual manera el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

## 2. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La política de gestión de riesgos de la Defensoría del Pueblo, busca disminuir la probabilidad de que ocurra un riesgo, y en caso que se presente, disminuir el impacto que se pueda generar con el fin de que no haya afectación en el cumplimiento de la misión institucional, enmarcado en el plan estratégico de la entidad 2017 - 2020 (resolución 194 de 2017).

Para ello, la Defensoría del Pueblo contempla tanto para Nivel Central como Regional lo siguiente:

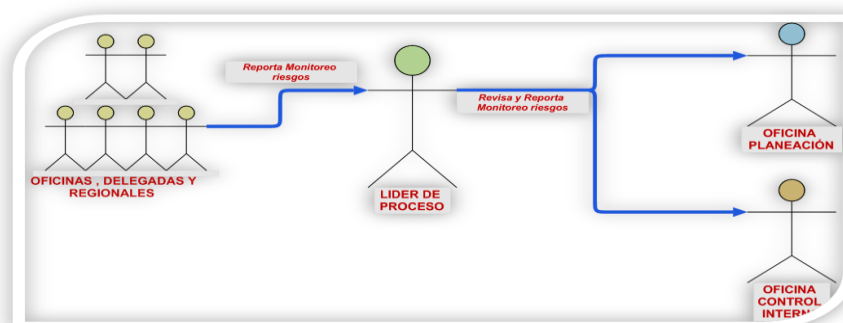
- Promover la conciencia del talento humano sobre la necesidad de identificar y tratar los riesgos en todos los niveles de la entidad.
- Involucrar y comprometer a todos los servidores de la entidad en la búsqueda de acciones para mejorar riesgos.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.
- Establecer una herramienta de seguimiento a los riesgos para monitorear de manera constante el comportamiento de los mismos.
- Asignar y usar eficazmente los recursos para el tratamiento del riesgo.

### 3. METODOLOGÍA

Para el monitoreo de los riesgos de gestión y de corrupción, que comprende el periodo 1 de mayo a 31 de agosto de 2020, se ejecutaron las siguientes actividades:

- Durante el mes de agosto de 2020, se realizó asesoría por la herramienta TEAMS, a las Regionales en relación a la metodología de Riesgos y su monitoreo de manera cuatrimestral.
- Se envió solicitud por correo electrónico el 20 de agosto de 2020 a Defensoría del Pueblo <todos@defensoria.gov.co>, relacionado al reporte de informes del Sistema de Gestión Institucional - SIGI.
- La oficina de Planeación, dio asesoría en monitoreo de Riesgos, a los líderes de los procesos y Regionales, por la herramienta TEAMS y por medio telefónico.
- Verificación de monitoreo de riesgos de gestión y corrupción en la matriz SQ-F23 - Matriz valoración cuatrimestral de riesgos de Gestión y Corrupción, remitidas a la oficina de Planeación por parte de los líderes de procesos.
- Se realizó reunión de seguimiento al Monitoreo de Riesgos por parte de las Oficinas de Planeación y Control Interno.
- Consolidación del reporte de los riesgos de Gestión y Corrupción enviado por los líderes de los procesos en las matrices SQ-F20 y SQ-F21.
- Elaboración de informe de monitoreo de riesgos de gestión y corrupción consolidado.
- Socialización de informe de monitoreo de riesgos de gestión y corrupción.

#### 3.1. RUTA PARA EL MONITOREO DE RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN



\*Oficinas, Delegadas y Regionales deben remitir el segundo (2) día hábil de los meses de enero, mayo y septiembre el monitoreo de los Riesgos a los líderes de los Procesos.

Los líderes de Proceso analizan, retroalimentan y envían el informe final el quinto (5) día hábil a las Oficinas de Planeación y Control Interno.

## 4. RESULTADOS DEL MONITOREO

A la oficina de Planeación remitieron 18 reportes de monitoreo de riesgos de Gestión y Corrupción por parte de los líderes de procesos del periodo 1 de mayo a 31 de agosto de 2020.

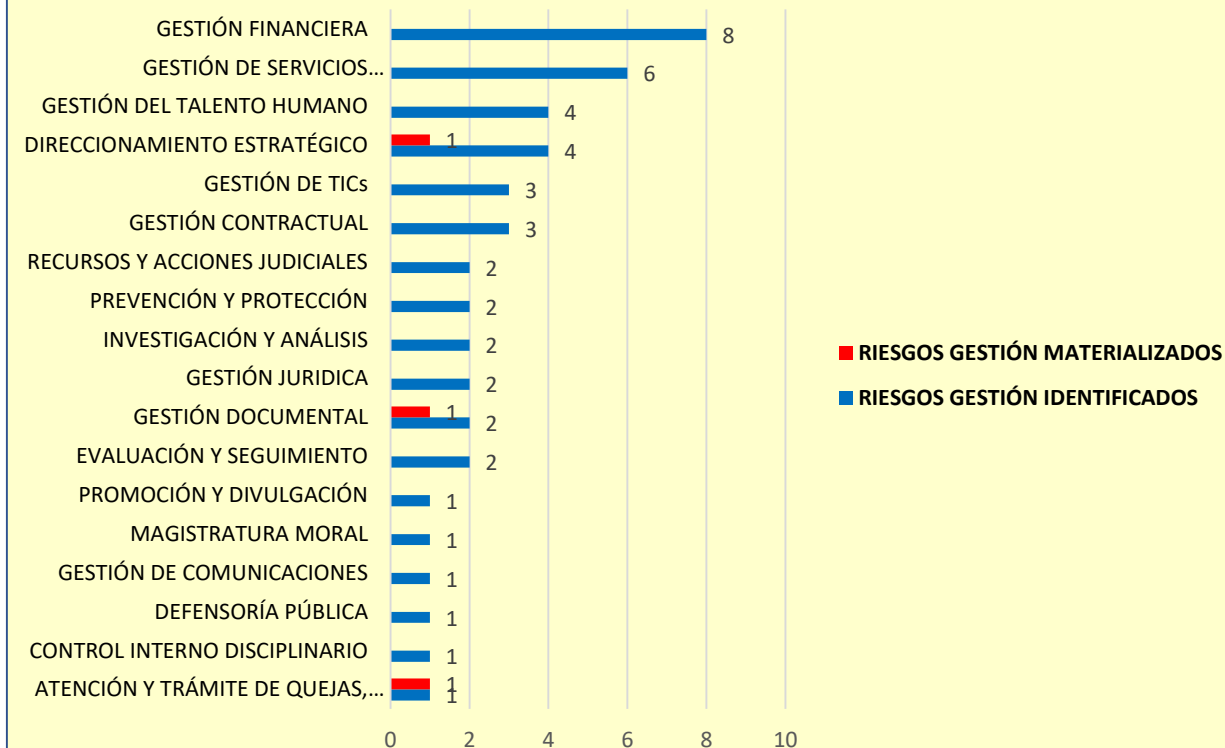
### 4.1. PARTICIPACIÓN DE MONITOREO DE RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN POR PARTE DE LOS LÍDERES DE PROCESOS

PROCESO	1 MAY A 31 AGOST 2020
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	SI
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	SI
GESTIÓN DE TICs	SI
GESTIÓN DE LA MAGISTRATURA MORAL	SI
PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN	SI
PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN	SI
SUBPROCESO DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS, SOLICITUDES Y ASESORIAS	SI
SUBPROCESO DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	SI
SUBPROCESO DE DEFENSORÍA PÚBLICA	SI
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS	SI
GESTIÓN FINANCIERA	SI
GESTIÓN DOCUMENTAL	SI
GESTIÓN CONTRACTUAL	SI
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SI
GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SI
GESTIÓN JURIDICA	SI
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	SI
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI

### 4.2. RIESGOS DE GESTIÓN IDENTIFICADOS Vs RIESGOS MATERIALIZADOS

De los 46 Riesgos de Gestión identificados por los líderes de los procesos, se materializaron 3 riesgos de los procesos de: Direccinamiento Estratégico, Gestión Documental y el Subproceso de Atención y Trámite de quejas, solicitudes y asesorías, que se visualizan en la siguiente gráfica:

## RIESGOS IDENTIFICADOS Vs RIESGOS MATERIALIZADOS



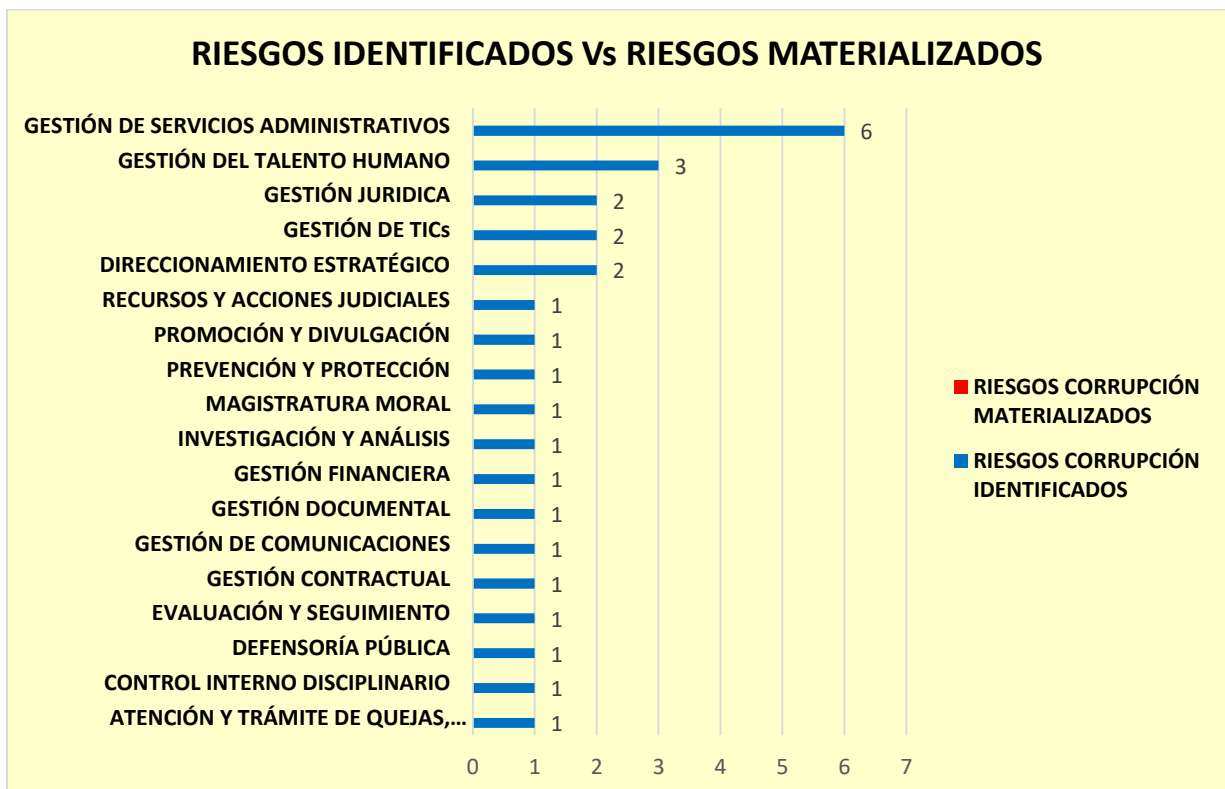
### 4.2.1 ACCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE GESTIÓN MATERIALIZADOS

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO		
*PROCESO	RIESGOS	IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES	SE MATERIALIZÓ EL RIESGO?	ACCIONES PARA MITIGAR EL RIESGO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Debilidad en la clasificación, direccionamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF.	1. Monitoreo a la gestión de las PQRSDF 2. Informe cuantitativo y cualitativo de PQRSDF	SI	Se diseñó un tablero de seguimiento de análisis a las radicaciones de entrada, el cual se viene socializando a las dependencias a nivel nacional. Se tiene previsto para el último cuatrimestre del año, capacitar los servidores de las ventanillas a nivel nacional acerca de la debida tipificación de las PQRSDF de acuerdo con la resolución 772/2020 y la importancia de dar respuesta oportuna y en el sistema SGD a las PQRSDF.
ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS, SOLICITUDES Y ASESORIAS	Atención, trámite y registro de quejas, solicitudes y asesorías (peticiones) de manera inadecuada.	1. Control gestión al registro de las peticiones en el sistema de información misional VISIONWEB ATQ.	SI	Se les solicito a las Defensorías Regionales adelantar planes de mejoramiento, a través del cual se evidencien acciones correctivas que permitan fortalecer la oportunidad y calidad de información registrada en el SIVWATQ. Igualmente, se brindó capacitación a la Defensoría Regional Atlántico sobre el SIVWATQ- el 25 de agosto y el día 11 de

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO		
*PROCESO	RIESGOS	IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES	SE MATERIALIZÓ EL RIESGO?	ACCIONES PARA MITIGAR EL RIESGO
				septiembre se realizará con la Defensoría Regional Tolima.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Pérdida de la trazabilidad de la información que ingresa, se gestiona y se produce en la entidad.	1. Reporte Cuatrimestral de Gestión Documental Regionales y Dependencias el Nivel Central. 2. Visitas de seguimiento a sedes Nivel Central y Regional	SI	Recuperar las imágenes que están ubicadas en un servidor y asociarlas al SGD Orfeo, esta acción se hace conjuntamente con el Grupo de Sistemas quienes diseñan una herramienta para subir las imágenes a los radicados de Orfeo.

### 4.3. RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS Vs RIESGOS MATERIALIZADOS

De los 28 Riesgos de Corrupción identificados por los líderes de los procesos, no se materializaron riesgos de Corrupción es este periodo.



## 5. CONCLUSIONES

- Se evidencia con la nueva metodología de riesgos de la entidad, que las regionales tuvieron más comunicación con los líderes de los procesos para el monitoreo de riesgos y que los líderes de los procesos evidenciaron las situaciones que se generan en el desarrollo del objetivo del proceso y las actividades
- Se solicita que para el monitoreo de los riesgos, tomen la **matriz valoración cuatrimestral de riesgos de Gestión y Corrupción SQ-F23**, que es la establecida en el mapa de procesos.
- Se recomienda que los líderes de procesos realicen análisis de la información remitida por las regionales, delegadas y oficinas para detectar las amenazas que se pueden presentar en la ejecución del objetivo y actividades de los procesos, de igual manera se debe realizar acciones de mejora y valoración de los controles para determinar la efectividad de los mismos.
- Es importante que las regionales, delegadas y oficinas realicen el monitoreo de los riesgos y remitan a los líderes de proceso para su análisis y retroalimentación en los tiempos estipulados por la Oficina de Planeación.
- Se recomienda que, en la redacción de las acciones para mitigar los riesgos, no se redacte como actividades que realizaron, sino **acciones que van a realizar**.
  - Si se presenta materialización de los riesgos, se debe realizar acciones para mitigar el riesgo. Si el riesgo se materializa de manera reiterativa se debe realizar plan de mejoramiento (procedimiento ES-P05 ), por parte de los líderes de proceso en conjunto con las oficinas, delegadas y regionales.

Elaboró: Diana Paola Castillo Espinosa - Profesional Especializado Oficina de Planeación