

MAPA DE RIESGOS

CÓDIGO	ES-SIG-RG-15
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	5/11/2017
PÁGINA	1 de 1

Fecha de Formulación: 18/01/2018

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						EVALUACIÓN			PLAN DE MANEJO					
	N°	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	CONTROLES	RIESGO DE CORRUPCIÓN (SI ó NO)	VALORACIÓN			ZONA DE VALORACIÓN DEL RIESGO	POLÍTICA DE MANEJO	ACCIONES DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
							P	I	C						
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	falta de aplicación de las encuestas de satisfacción al ciudadano.	falta de personal.	1. Hallazgos de auditoria. 2. No hay mejora continua. 3. Incumplimiento de los planes de acción establecidos por la Gobernación. 4. Mala imagen institucional	1. Guia metodológica para la medición ,análisis y seguimiento de la satisfacción al Ciudadano. 2. Personal capacitado	NO	3	4	#REF!	#REF!	reducir el Riesgo	Registro de reunión. acta. Informe de satisfacción al ciudadano.	Director de Atención al Ciudadano	Trimestral	1. Informes presentados / informes programados *100
	2	Falta de seguimiento a los procesos vencidos	1. falta de personal. 2. Desconocimiento de las funciones. 3. Falta de insumos de oficina	1. Sanciones para la Gobernación. 2. Insatisfacción del ciudadano. 3. Mala imagen INSTITUCIONAL	1. Acta de visita de seguimiento. 2. Informe de PQRS. 3. Sistema de Gestión documental.	NO	3	4	#REF!	#REF!	reducir el Riesgo	Informe de seguimiento y evaluación. Actas de seguimiento	Director de Atención al Ciudadano	Mensual /Trimestral	1. informes presentados al año /total de informes solicitados en el año *100
	3	Mal direccionamiento de la documentación	1. falta de capacitación. 2. No se lea el contenido del documento. 3. Desconocimiento de los trámites de las áreas de acción en cada dependencia.	1. Demora en el tiempo de respuesta. 2. Sanciones para la Gobernación 3. Insatisfacción del ciudadano. 4. Mala imagen. 5. Reprocesos	1. Planillas de reasignación. 2. Sistema de Gestión documental. 3. Capacitación al personal.	SI	5	3	#REF!	#REF!	REDUCIR EL RIESGO	Capacitación al radicador. Ejes temáticos de educación. Planillas de reasignación	Director de Atención al Ciudadano	Trimestral y/o cuando halla un cambio de radicador	Capacitacion trimestralmente a los radicadores durante el año
	4	Imposibilidad de prestar el servicio en línea de cara al ciudadano.	1. falta de disponibilidad de otro canal de internet 2. falta de capacidad de almacenamiento. 3. Fallas eléctricas 4. Ciberataques a los servicios en línea	1. Retraso en la entrega de la PQRS 2. Afectación de la imagen. 3. Insatisfacción de la comunidad.	1. solicitud de informe de mantenimiento al DATA CENTER y de la RED de la Gobernación	NO	4	3	#REF!	#REF!	COMPARTIR EL RIESGO	informes de seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivos del DATA CENTER y de la RED.	Director de Atención al Ciudadano. Director de Sistemas.	Mensual	Informe de Sistemas

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						EVALUACIÓN			PLAN DE MANEJO					
	N°	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	CONTROLES	RIESGO DE CORRUPCIÓN (SI Ó NO)	VALORACIÓN			ZONA DE VALORACIÓN DEL RIESGO	POLÍTICA DE MANEJO	ACCIONES DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
							P	I	C						
	5	Incumplimiento en la atención y/o respuestas a las PQRSD	1. Desconocimiento de las PQRSD 2. Fallas en el reparto de las PQRSD 3. Fallas en el aplicativo de Ventanilla Única de Correspondencia 4. Distribución inoportuna de las solicitudes presentadas y direccionadas al sector o grupo correspondiente. 5. No clasificación de las peticiones presentadas ante la Secretaría frente a la Dirección	1. Incumplimiento normativo. 2. Insatisfacción del ciudadano. 3. Sanciones disciplinarias y fiscales. 4. Pérdida de imagen institucional. 5. Sanciones económicas a la entidad.	1. Procedimiento documentado. 2. Software de ventanilla única de correspondencia. 3. Indicadores de Gestión. 4. Norma Departamental existente para tal fin. 5. Acta de visitas de seguimiento	NO	1	3	#REF!	#REF!	REDUCIR EL RIESGO	* Visitas semanales a las diferentes secretarías o dependencias para el seguimiento de respuesta de las PQRSD * Llamadas telefónicas y correos electrónicos	Director de Atención al Ciudadano.	Mensual	PQRSD visitadas con incumplimiento/total de PQRSD visitadas
CONVENCIÓNES PARA RIESGOS DE CORRUPCIÓN			PROBABILIDAD	POSIBLE	CASI SEGURO										
			IMPACTO	INACEPTABLE	INTOLERABLE										

Fecha de Modificación: dd/mm/aaaa

Descripción de la Modificación:

Solicitante: