

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SIGC y MEC)														MEDE01.05.02.18.P01.F21													
	MAPA DE RIESGOS POR PROCESO														VERSIÓN		02											
															FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA		22/ene/2019											
MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN																CÓDIGO: MAGT04												
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO																CÓDIGO: MAGT04.05												
OBJETIVO: Recepcionar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de forma Amable, Eficiente y Oportuna a los Usuarios, a través de los diferentes Canales de atención, con el propósito de orientar, atender y conocer la percepción del ciudadano frente a la atención prestada en la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali																TIPO DE PROCESO: APOYO												
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO								MEDIDAS DE MITIGACIÓN				MONITOREO Y REVISIÓN												
Causa	Riesgo	Consecuencias	Tipo de Riesgo	RIESGO INHERENTE		ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES						RIESGO RESIDUAL		ACCIONES ASOCIADAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTROL		FECHA DE MONITOREO	RESPONSABLE DEL MONITOREO	AVANCE DE LAS ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL	# veces en que se materializó el riesgo en el periodo de seguimiento (trimestre semestre)				INDICADOR					
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Control	Naturaleza del Control	Afectación del Control	Calificación del Control	Cuadrantes a disminuir en la matriz de evaluación del riesgo		Probabilidad	Impacto	Probabilidad				Impacto	Zona del Riesgo	Acciones	Registro	I Trimi	II Trimi	III Trimi	VI Trimi	Variación de la materialización del riesgo	
											Probabilidad	Impacto															Trimestre I Vs II	Semestre I Vs II
1.1. Desconocimiento de la norma 1.2. Desconocimiento por parte de la Ciudadanía de los temas que le competen a la Administración y los requisitos para poder acceder a los trámites y servicios de la Entidad. 1.3. Falta de comunicación oportuna ante los cambios o novedades en los servicios prestados por la entidad. 1.4. Debilidad en los procesos de selección del personal de atención.	1. TRÁFICO DE INFLUENCIAS en la Radicación de Comunicaciones Oficiales	1.1 Afectación en el tiempo de atención de los usuarios 1.2. Sanciones 1.3 Reclamaciones o quejas de los usuarios que implican investigaciones internas disciplinarias 1.4 Imagen institucional afectada en el orden regional por incumplimientos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos	Corrupción	4	3	Zona Alta	1.1 Asignación de Turnos para la atención mediante un aplicativo. Trimestre 1.2 Realizar Cronograma de Rotación del Orientador Bimensual	Preventivo	Probabilidad	70	1	0	3	3	Zona de Riesgo Alta	1.1. Realizar asignación de turnos a los usuarios que ingresen a la sala de Atención al Ciudadano. 1.2 Verificar que todos los Usuarios tengan turno en la Sala de Atención 2 vez al Día 1.3 Realizar la Rotación del Personal del Punto de Información Bimensual 1.4 Sensibilizar en el Código Disciplinario y/o Integridad - Anual	1.1 Reporte de las Personas Atendidas Trimestral 1.2 Reporte de Verificación de Usuarios con Turno A diario 1.3 Cronograma Rotación del Orientador Bimensual 1.4 Acta Sensibilización del Código Disciplinario y/o Integridad Anual	30 Mar2019 30 Jun 2019 30 Sep 2019 30 Dic 2019	Armando Aristizabal Ramírez									
2.1. Complejidad en la Tramitología del Trámite y Servicios 2.2. Desconocimiento por parte de la Ciudadanía de los temas que le competen a la Administración y los requisitos para poder acceder a los trámites y servicios de la Entidad. 2.3. Falta de comunicación oportuna ante los cambios o novedades en los servicios prestados por la entidad. 2.4. Debilidad en los procesos de selección del personal de atención.	2. CONHECHO en Radicación de Trámites y Servicios	2.1 Sanción por parte del ente de control u otro ente regulado 2.2 Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por incumplimientos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.	Corrupción	4	4	Zona Extrema	2.1. Socializar Trámites y Servicios que tiene la entidad Trimestral 2.2. Divulgar material publicitario de los Trámites y Servicios de la Entidad (Cartillas, Videos, material Fisico en Cartelera) - Trimestral	Preventivo	Probabilidad	40	0	0	4	4	Zona de Riesgo Extrema	2.1. Socializar los Trámites y Servicios por parte de los Organismos en la Sala de Atención al Usuario Trimestral 2.2. Promoción de los Trámites y Servicios de la Entidad	2.1. Acta de Socialización de Trámite y Servicio Trimestral 2.2. Registro Fotografico	30 Mar2019 30 Jun 2019 30 Sep 2019 30 Dic 2019	Armando Aristizabal Ramírez									
3. 1. Debilidad en el diseño del formulario (Preguntas mal formuladas). 3. 2. Fallas técnicas en la herramienta de captura de los datos 3. 3. Debilidad en la apropiación de los lineamientos para realizar la caracterización del usuario por parte de los organismos	3. FALLAS en la Captura de los Datos de Caracterización del Usuario. 4. MAL DIRECCIONAMIENTO Y MAL TIPIFICACIÓN de las Comunicaciones Oficiales	3.1. Se recoge información errada del usuario. 3.2. No hay caracterización de usuarios. 3.3. Mala gestión administrativa. 3.4. No existe calidad en la información de los datos. 3.5.No se puede diseñar un perfil del usuario. 3.6. Desconocimiento de la importancia y del Uso de la herramienta de caracterización.	Operativos	5	3	Zona Extrema	3.1 Mejorar Herramienta de Captura de Datos de Caracterización Anual 3.2 Realizar Seguimiento de los Datos Caracterizados Trimestral 3.3 Realizar Socialización frente a los Lineamientos de Caracterización y Captura de Datos Anual	Correctivo	Impacto	60	0	0	5	3	Zona de Riesgo Extrema	3.1 Realizar la Revisión del Formulario de Caracterización- Anual 3.2 Realizar solicitud a DATIC de Modificación de la herramienta de caracterización Anual 3.3. Realizar seguimiento al informe de caracterización por organismo- Trimestral 3.4 Jornada de Socialización de lineamientos frente a la Caracterización y Captura de Datos Anual	3.1. Acta de revisión de formulario de caracterización- Anual. 3.2 Comunicado Oficial- Anual - 3.3 Informe de seguimiento a la caracterización- Trimestral 3.4 Acta de la Jornada Anual	30 Mar2019 30 Jun 2019 30 Sep 2019 30 Dic 2019										
4.1. Alta Rotación del Personal 4.2. Desconocimiento del Personal de Ventanilla Unica referente a las Competencias de los Organismos 4.3 Personal no Capacitado. 4.4. Personal no apto para la realización de la tarea	4. MAL DIRECCIONAMIENTO Y MAL TIPIFICACIÓN de las Comunicaciones Oficiales	4.1 Incumplimiento en los términos de Respuesta de PQRSD 4.2.Reproceso 4.3 Imagen Afectada por la Entidad 4.4 Sanciones normativas.	Operativos	4	2	Zona Alta	4.1. Realizar Mesa de trabajo con el equipo para analizar los indicadores, reportes no conforme y todas las acciones que nos permita tomar acciones de mejora al Proceso - Trimestral 4.2. Generar Herramienta de Excel que facilite la identificación de las Competencias por Organismo Abril - Anual 4.3. Generar Memo Ficha que facilite la identificación del Tipo de Comunicación Anual	Preventivo	Probabilidad	20	0	0	4	2	Zona de Riesgo Alta	4.1 Realizar Mesa de trabajo con el Equipo para analizar los resultados y acciones de mejora propuestas por el proceso - Trimestral 4.2 En la misma Reunión con el equipo desde Abril. Revisar Uso de la Herramienta de Excel - Trimestral 4.3 Memoficha	4.1 Acta de Mesa de Trabajo con el Equipo de trabajo - Trimestral 4.2 Herramienta de Excel - Anual 4.3.Memoficha - Anual	30 Mar2019 30 Jun 2019 30 Sep 2019 30 Dic 2019	Armando Aristizabal Ramírez									

Elaborado por:	Soconu Valdes Anticoni - Lina Reinoso	Cargo: Profesional Universitario - Contadora	Fecha: Enero 21 de 2019	Firmas:
Revisado por:	Orlana Maria Corral	Cargo: Jefe de Oficina	Fecha: Enero 21 de 2019	Firmas:
Aprobado por:	Armando Aristizabal	Cargo: Secretario de Despacho	Fecha: Enero 21 de 2019	Firmas:

Elaborado por: Lina Reinoso y Maria Katherine Carrero - Contratista
Revisado por: Orlana Maria Corral Mera - Jefe de Oficina
Aprobado por: Armando Aristizabal Ramirez- Secretario Despacho
Fecha de elaboración: 02 Abr/2019