

MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN			
FECHA DE APLICACIÓN: 22/11/2022	CÓDIGO: MR.0350	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 1 de 1
ELABORADO POR: Grupo Atención al Ciudadano	REVISADO POR: Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano	APROBADO POR: Secretaría General	
Proceso:	Atención al Ciudadano		
Objetivo:	Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, brindar atención, respuesta integral y oportuna a los requerimientos de los usuarios, cumpliendo con la normativa y contribuyendo al mejoramiento continuo del proceso, en procura de satisfacer a los grupos de interés.		
Alcance:	Inicia con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a fin de proveer de manera articulada recursos, mecanismos y herramientas requeridos para atender las PQRSDT (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y trámites), continuando con el seguimiento y análisis del servicio. Finaliza con la identificación de oportunidades de mejora que generen nuevas acciones para la retroalimentación y mejoramiento del proceso.		

Referencia	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente				Evaluación del riesgo - Valoración de los controles						Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción												
	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	Nº Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos				Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado		
																Tipo	Implementación	Calificación	Documentación													Frecuencia	Evidencia
1	Económico y Reputacional	exemplariedad en las respuestas	insuficiente seguimiento a la gestión de las PQRSDT por parte de los directores de dependencias	Posibilidad de impacto Económico y Reputacional por extemporaneidad en las respuestas debido al insuficiente seguimiento a la gestión de las PQRSDT por parte de los directores de dependencias	Ejecución y Administración de procesos	7322	Muy Alta	100%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Alto	1	Los directores, jefes de oficina y coordinadores verifican mensualmente los tipos de requerimientos, los responsables y tiempos de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, a través del sistema de gestión documental.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Sin Documentar	Continua	Con Registro	Alta	70%	Moderado	60%	Alto	Reducir (mitigar)	- Formalizar el control - Divulgar el control - Coordinar con la OTI la automatización de las alertas de los PQRSDT próximos a vencer en el aplicativo de gestión documental.	Secretaría General	Mayo de 2023	Marzo de 2023		
2	Económico y Reputacional	dificultades para la prestación del servicio a los ciudadanos	situaciones que vulneran y afectan la disponibilidad de los diferentes sistemas de información tecnológicos	Posibilidad de impacto Económico y Reputacional por extemporaneidad en la prestación del servicio a los ciudadanos debido a situaciones que vulneran y afectan la disponibilidad de los diferentes sistemas de información tecnológicos	Fallas Tecnológicas	450	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	Mayor	80%	Alto	1	El profesional especializado (Coordinador) del grupo de Atención al Ciudadano verifica que la OTI atiende de manera oportuna las novedades tecnológicas que afectan la prestación del servicio y que se cumpla lo dispuesto en el plan de continuidad del negocio.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	Media	42%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	Socializar el plan de continuidad del negocio a la Secretaría General.	- Oficina de Tecnologías de la Información	Abril de 2023	Febrero de 2023		
3	Económico y Reputacional	desarrollo inadecuado de los trámites ambientales	falta de lineamientos técnicos y unidad de criterios por parte de la Dirección de Gestión Ambiental de la CVC	Posibilidad de impacto Económico y Reputacional por desarrollo inadecuado de los trámites ambientales debido a falta de lineamientos técnicos y unidad de criterios por parte de la Dirección de Gestión Ambiental de la CVC	Ejecución y Administración de procesos	600	Alta	80%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Alto	1	El profesional especializado (Coordinador) del grupo de Atención al Ciudadano valida los lineamientos y criterios técnicos que se requieren por parte de la DGA en el marco del desarrollo del proceso de Atención al Ciudadano.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Sin Documentar	Alentoría	Sin Registro	Media	56%	Moderado	60%	Moderado	Reducir (mitigar)	Solicitar a la DGA los lineamientos y criterios técnicos requeridos para fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano.	- Secretaria General	Marzo de 2023	Febrero de 2023		
4	Económico y Reputacional	inoportuna atención a los requerimientos del proceso de Atención al Ciudadano	demoras en el servicio prestado por la Oficina de Tecnologías de la Información	Posibilidad de impacto Económico y Reputacional por inoportuna atención a los requerimientos del proceso de Atención al Ciudadano debido a demoras en el servicio prestado por la Oficina de Tecnologías de la Información	Ejecución y Administración de procesos	4000	Alta	80%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	Mayor	80%	Alto	1	El coordinador del grupo de Atención al Ciudadano realiza seguimiento a las respuestas de requerimientos realizados a la Oficina de Tecnologías de la Información.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Sin Documentar	Alentoría	Sin Registro	Media	56%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	-Habilitar mecanismo para hacer seguimiento a los requerimientos realizados a la Oficina de Tecnologías de la Información. - Realizar reporte de avances y resultados obtenidos.	Secretaría General	Marzo de 2023	Febrero de 2023		
5	Reputacional	falta de conocimiento del nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados	deficiente promoción del instrumento de medición, por parte de los colaboradores del grupo Atención al Ciudadano	Posibilidad de impacto Reputacional por falta de conocimiento del nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados debido a la deficiente promoción del instrumento de medición, por parte de los colaboradores del grupo Atención al Ciudadano	Usuarios, productos y practicas organizacionales	200	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	1	El coordinador del grupo de Atención al Ciudadano y el Profesional Universitario Grado 6 validan el mecanismo de medición de satisfacción del ciudadano.	Probabilidad	Detectivo	Automático	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	36%	Moderado	60%	Moderado	Reducir (mitigar)	- Automatizar la aplicación de la encuesta de Satisfacción del Ciudadano. - Divulgar mecanismos para medir la satisfacción y experiencia del ciudadano con respecto a la prestación de los servicios por parte de la CVC.	Secretaría General	Mayo de 2023	Febrero de 2023		
6	Económico y Reputacional	errores en la clasificación de los trámites y su responsable por parte de los funcionarios en las ventanillas únicas	falta de directrices de líderes de los procesos de la Corporación para el correcto ingreso de los requerimientos en el sistema de gestión documental	Posibilidad de impacto Económico y Reputacional por errores en la clasificación de los trámites y su responsable por parte de los funcionarios en las ventanillas únicas debido a falta de directrices de líderes de los procesos de la Corporación para el correcto ingreso de los requerimientos en el sistema de gestión documental	Ejecución y Administración de procesos	500	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	1	El profesional especializado (Coordinador) de Atención al Ciudadano y el P-20 del grupo Comunicación Corporativa y Gestión Documental verifican la aplicación del procedimiento recepción, radicación y despacho de documentación (P7.0730.01).	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Sin Documentar	Continua	Sin Registro	Media	42%	Moderado	60%	Moderado	Reducir (mitigar)	- Verificación de las necesidades de los diferentes procesos que requieren ingresos en el aplicativo de gestión documental. - Definición del plan de trabajo para capacitar a las ventanillas según las necesidades de cada dependencia.	Secretaría General	Junio de 2023	Marzo de 2023		

*Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede ir en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos.

Fuente: Adaptado del Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos se constituye en una COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar al grupo Gest. Amb. y Calidad de la CVC para verificar su vigencia.