


|  | | CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA FORMATO MAPA DE RIESGOS POR PROCESO | | | | | | | | | | | Código: CEM-FT-13 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|--|--|--|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------|--|--|----------------|----------------------------------|--------------|--------------------|-----------------------------|--------------|------------------------------|---------------------------------|---|--|--|--|---|---|-----------------|------------------|------------------------|-------------------------------|
| Documento: | | 28 de junio de 2014 | | | | | | | | | | | Versión: 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de aprobación: | | ANÁLISIS DEL RIESGO | | | | | | | | | | | ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO | | | PLAN DE CONTINGENCIA | | | | | | | | | | | | | |
| (1) TIPO DE PROCESO | (2) PROCESO | (3) OBJETIVO | (4) CAUSAS | (5) RIESGO | (6) EFECTO (Consecuencia) | (7) CLASIFICACIÓN DEL RIESGO | (8) RIESGO DE CORRUPCIÓN | CALIFICACIÓN DEL RIESGO | | EVALUACIÓN DEL RIESGO (riesgo inherente) | (12) VALORACIÓN DE CONTROLES | | | | | | | | (13) VALORACIÓN RIESGO RESIDUAL | | | (14) ACCIONES | (15) RESPONSABLES | (16) CRONOGRAMA | (17) INDICADOR | (18) CORRECCIÓN | (19) RESPONSABLE | (20) ACCIÓN CORRECTIVA | SEGUIMIENTO 27 DE ABRIL - OCI |
| | | | | | | | | (9) PROBABILIDAD | (10) IMPACTO | | (11) ZONA DE RIESGO | CONTROL ACTUAL | | DOCUMENTADO? | SE ESTÁ APLICANDO? | | ES EFECTIVO? | PUNTAJE EVALUACIÓN CONTROLES | ZONA DEL RIESGO RESIDUAL | MEDIDA DE RESPUESTA AL RIESGO | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | DESCRIPCIÓN | P | | C | SI | | | | | NO | | | | | | | | |
| Apoyo | Atención al Ciudadano | Dar trámite oportuno, eficiente y eficaz a las diferentes partes involucradas, de las solicitudes internas y externas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y bajo el control del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). | Falta de claridad en la solicitud recibida Deficiencia en la identificación del tipo de solicitud y en los responsables para dar trámite Información incompleta para responder la solicitud Falta de idoneidad del personal Ausencia de procedimientos | Respuestas inadecuadas a la solicitud recibida Perjuicio del ciudadano Pérdida de credibilidad de la entidad Desgaste administrativo y financiero Tutelas y/o demandas Investigaciones disciplinarias | Ciudadanos e instituciones insatisfechos Perjuicio del ciudadano Pérdida de credibilidad de la entidad Desgaste administrativo y financiero Tutelas y/o demandas Investigaciones disciplinarias | Operativo De cumplimiento De imagen | | 2 | 4 | Alta | Procedimiento Administración de peticiones, quejas y reclamos | x | | 25 | 25 | 50 | 100 | 87,5 | Baja | Atenuar Riesgo | Informar al responsable de la respuesta para que la complemente | Responsable del proceso Atención al Ciudadano | Dar capacitación al personal que recurrentemente emite respuestas sin la calidad requerida | Se evidencia que no se estableció acción de mitigación de acuerdo a la metodología establecida en la guía de administración del riesgo de la FUGA, pues en la valoración que se realizó a este riesgo, la medida de respuesta después de valorar sus controles fue asumirlo, es decir que se evidencia que con el procedimiento que se documentó de "Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos" este se encuentra monitoreado y controlado. | | | | | |
| | | | Traslado por competencia inoportuno Demoras en la consecución de información de otras entidades Demoras en la consecución de información de las dependencias Asignación inoportuna de la solicitud Desconocimiento de las fechas de respuesta Falta de idoneidad del personal Exceso de trámites internos para dar respuesta | Vencimiento de Términos Perjuicio del ciudadano Pérdida de credibilidad de la entidad Tutelas y/o demandas Desgaste administrativo y financiero Investigaciones disciplinarias | Ciudadanos e instituciones insatisfechos Perjuicio del ciudadano Pérdida de credibilidad de la entidad Tutelas y/o demandas Desgaste administrativo y financiero Investigaciones disciplinarias | Operativo De cumplimiento De imagen | | 3 | 4 | Extrema | Procedimiento Administración de peticiones, quejas y reclamos | x | | 25 | 25 | 50 | 100 | 100 | Alta | Evitar Riesgo | Continuar con el seguimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas | Subdirectora Administrativa y Responsable de Atención al Ciudadano | 30/12/2015 | No. seguimientos realizados | se comprobó que el Profesional que tiene bajo su responsabilidad este proceso, emite alertas de seguimiento a la gestión oportuna de respuesta PQRs, el consolidado del primer trimestre evidencia, el aumento de PQRs, incremento que se da por la suspensión del programa de clubes y talleres, sobre el cual no se ha tomado ninguna decisión frente a su continuidad, del total de PQRs que para el primer trimestre ascendieron a 1036 PQRs, corresponde a solicitud de información de clubes y talleres el 68%. | | | | |
| | | | Ausencia de procedimientos y controles definidos para brindar una adecuada atención Falta de idoneidad del personal | Inadecuada atención al ciudadano y a las instituciones Perjuicio del ciudadano Pérdida de credibilidad de la entidad Tutelas y/o demandas Investigaciones disciplinarias | Ciudadanos e instituciones insatisfechos Perjuicio del ciudadano Pérdida de credibilidad de la entidad Tutelas y/o demandas Investigaciones disciplinarias | Operativo De imagen | | 3 | 4 | Extrema | Punto de servicio al ciudadano centralizado donde se brinda atención personalizada | x | | 0 | 25 | 50 | 75 | Alta | Evitar Riesgo | 1). Realizar capacitación para desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos personal que atiende al ciudadano, defensor del ciudadano, procesos misionales. 2). Documentar protocolo de atención al ciudadano | 1). Subdirectora Administrativa y Responsable de Atención al Ciudadano 2). 1). Subdirectora Administrativa y Responsable de Atención al Ciudadano | 1). 30/12/2015 2). 30/03/2015 | 1) No. de funcionarios capacitados No. total de funcionarios a capacitar 2). Protocolo aprobado | Esta acción se encuentra en ejecución, el Profesional acota que la fecha máxima para la ejecución de esta acción es Diciembre, la Oficina de Control Interno, le recomienda oficializar la solicitud de capacitación ante la Oficina de Recursos Humanos, mediante correo electrónico. 2.- Se evidenció que este protocolo ya se encuentra documentado, solamente falta la aprobación por parte de la Alta Dirección, la Jefe de la Oficina de Control Interno, dentro de su rol de asesoría y acompañamiento, recomienda al responsable del proceso oficializar a planear esta solicitud para que se presente ante las instancias correspondientes. | | | | | |

RESPONSABLE DEL PROCESO:
Nidia Mancosalva Cely - Subdirectora Administrativa

FECHA: