

**MATRIZ DEL MAPA DE RIESGOS 2019**

**Proceso: Gestión de atención a la ciudadanía**

**Objetivo:** Garantizar la calidad de la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructura de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y tramites en el municipio.

Riesgo	Clasificación	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Posible tardanza en la atención a la ciudadanía (PQRS, trámites y servicios en los canales de atención)	Gestión	Desconocimiento de las políticas y protocolos de servicio y atención al usuario de la administración municipal establecidos en el Decreto 020 de 2012	Mala percepción de la atención Desestimación de los ciudadanos para utilizar los canales de atención Imagen institucional negativa	Rara vez	Mayor	Alto	Reducir el Riesgo	La OCAC socializará con los funcionarios que atienden ventanilla lo que respecta al decreto 020 de 2012 (políticas y protocolos de atención al ciudadano)  El profesional universitario de la OCAC debe aplicar trimestralmente de manera aleatoria el formato GAC-FT-20-V1, con el fin de verificar la correcta aplicación de lo establecido en el Decreto 020 de 2012	Planillas de asistencia a las socializaciones sobre el decreto 20 de 2012-  Registro de los Formatos GAC-FT-20-V1	Jefe OCAC	Trimestral	

\*\*EFICIENCIA ((# de casos de riesgos materializados periodo actual - # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo anterior ) x 100