

Proceso:	Gestión de Servicio al Ciudadano
Objetivo:	Atender, orientar y evaluar continuamente de manera oportuna, las diferentes solicitudes de la ciudadanía, con el fin de lograr la satisfacción del ciudadano, frente a los servicios y la atención prestada
Alcance:	Inicia con el diseño de estrategias de servicio al ciudadano, la identificación de los grupos de valor y sus necesidades y finaliza con acciones para la mejora en los diferentes canales de atención.

Identificación del riesgo							Análisis del riesgo inherente		
Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto
1	Reputacional	La necesidad de atención prioritaria e inmediata para el Ciudadano.	Poco conocimiento por parte de los colaboradores referente a las deberes y derechos legales.	Posibilidad de afectación reputacional por uso indebido de la información allegada a través de los diferentes canales de atención para beneficio propio o de terceros, por la necesidad de atención prioritaria e inmediata para el Ciudadano, debido al poco conocimiento por parte de los colaboradores referente a las deberes y derechos legales.	Usuarios, productos y practicas , organizacionales	360	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización
2	Reputacional	Alto volumen de peticiones, trámites y otros procedimientos administrativos recepcionados en la DCAC.	Limitada percepción de servicio por parte de los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía.	Posibilidad de afectación reputacional en el incumplimiento en la respuesta a los requerimientos realizados por parte de la ciudadanía, por el alto volumen de peticiones, trámites y otros procedimientos administrativos recepcionados en la DCAC debido a la limitada percepción de servicio por parte de los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía.	Usuarios, productos y practicas , organizacionales	2000	Alta	80%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos

3	Económico y Reputacional	Inoportuna recepción y gestión de peticiones, trámites y otros procedimientos administrativos.	Limitaciones y obsolescencia del sistema de correspondencia.	Posibilidad de afectación económica y reputacional en la inoportuna recepción y gestión de peticiones, trámites y otros procedimientos administrativos debido a las limitaciones y obsolescencia del sistema de correspondencia.	Fallas Tecnológicas	300	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos
---	--------------------------	--	--	--	---------------------	-----	-------	-----	--

*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. Esta información la debe adm

Fuente: Adaptado de Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

Formato Mapa Riesgos

en la Alcaldía Municipal de Chía.

rente			Evaluación del riesgo - Valoración de los controles									Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual					
Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos						Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento
						Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia						
Leve	20%	Moderado	1	Realizar parametrización al correo contactenos@chia.gov.co para garantizar la trazabilidad de las solicitudes allegadas al mismo.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	36%	Leve	20%	Bajo	Aceptar
			2	Incluir cláusulas de confidencialidad de la información en las cláusulas contractuales para los contratistas adscritos a la DCAC.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	22%	Leve	20%	Bajo	Aceptar
			3	Realizar sensibilizaciones en confidencialidad de la información.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Muy Baja	13%	Leve	20%	Bajo	Aceptar
Moderado	60%	Alto	1	Realizar entrenamientos y sensibilizaciones en temáticas código de ética y legislación aplicable a términos de trámites y oportunidad de la respuesta.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Media	48%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar
			2	Ejecutar charlas del manejo del aplicativo de correspondencia identificando el tipo de petición, trámite y otros procedimientos administrativos.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Baja	29%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar
			3	Realizar seguimiento preventivo mediante correos electrónicos u oficios informando a las dependencias las solicitudes próximas a vencer.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	20%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar

Moderado	60%	Moderado	1	Gestionar mantenimientos correctivos y preventivos del sistema de correspondencia	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Baja	36%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar
			2	Gestionar copias de seguridad de la información	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Baja	22%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar
			3	Gestionar mejoraras para obtener alertas tempranas de recepción y vencimiento de terminos.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Muy Baja	13%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar

inistrar la Oficina Asesora de Planeación o Gerencia de Riesgos.

2																			
3																			
4																			
5																			
6																			

inistrar la Oficina Asesora de Planeación o Gerencia de Riesgos.





Plan de Acción					
Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado
Fortalecer la etapa precontractual que satisfaga los requerimientos de personal de la Secretaría	Secretaría de Gobierno	Al inicio de cada proceso contractual		Semestral	En curso
					En curso



Proceso:	Sistema Integrado de Gestión
Objetivo:	Establecer, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Chía, para la toma decisiones que permitan mejoramiento continuo.
Alcance:	Comienza con la identificación de necesidades y el acompañamiento a los procesos del Sistema Integrado de Gestión para la actualización acciones de mejora y su seguimiento.

Identificación del riesgo								
Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%
1	Reputacional	Inadecuada elaboración, actualización y/o difusión de la documentación de los procesos y el SIG.	Desconocimiento de los lineamientos y directrices del SIG.	Posibilidad de afectación reputacional en la gestión de los procesos de la Alcaldía por la inadecuada elaboración, actualización y/o difusión de la documentación de los procesos y el SIG, debido al desconocimiento de los lineamientos y directrices del SIG.	Ejecucion y Administracion de procesos	300	Media	60%
2	Reputacional	Inadecuada manipulación por parte de los responsables de cargar información.	Limitaciones y obsolescencia del sistema KAWAK.	Posibilidad de afectación reputacional por el mal funcionamiento del Sistema de Información del SIG debido a la inadecuada manipulación por parte de los responsables de cargar información así como a limitaciones y obsolescencia del sistema KAWAK.	Fallas Tecnologicas	360	Media	60%

3

*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 lo:

Fuente: Adaptado de Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

Formato Mapa Riesgos

el cumplimiento de los objetivos institucionales y el
 ón y mantenimiento y finaliza con la implementación de

Análisis del riesgo inherente				Evaluación del riesgo - Valoración de los controles								Evaluación de		
Criterios de impacto	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos						Probabilidad Residual Final	%
							Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia		
El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	1	La Secretaría General coordina la elaboración y actualización de la documentación de los procesos y el SGI, en coordinación con dueños de procesos, así como su publicación en la herramienta KAWAK y su difusión mediante correo electrónico.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Baja	36%
				2	La Secretaría General brinda entrenamiento en la construcción y actualización de documentos, indicadores, riesgos.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Baja	25%
El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores	Menor	40%	Moderado	1	La Secretaría General gestiona mantenimientos correctivos y preventivos del sistema de información KAWAK.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Baja	36%
				2	La Secretaría General brinda entrenamiento acerca del manejo, operación y cargue de información en la Herramienta KAWAK.	Probabilidad	Preventivo	Automático	50%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Muy Baja	18%

				1															
				2															
				3															
				4															
				5															
				6															

s riesgos. Esta información la debe administrar la Oficina Asesora de Planeación o Gerencia de Riesgos.



el riesgo - Nivel del riesgo residual				Plan de Acción					
Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado
Moderado	60%	Moderado	Aceptar						
Moderado	60%	Moderado	Aceptar						
Menor	40%	Moderado	Aceptar						
Menor	40%	Bajo	Aceptar						

