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.

		I	lder	ntificación del riesgo					Análisis del riesgo inhe
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 traves 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.	practicas , organizacionales	360	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización
2	Reputacional	Alto volumen de peticiones, trámitres 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, trámitres 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 administratrivos.	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 Tecnologicas	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 ri	esgo - Valoración de le	os controles							Evaluación o	lel riesgo - Niv	vel del riesgo	residual	
								Atrib	utos	·		Final	I 	inal		lal	
Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento
			1	Realizar parametrización al correo contactenos@chia.gov.co para garantizar la trazabilidad de las solicitudes allegadas al mismo.		Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	36%	Leve	20%	Bajo	Aceptar
Leve	20%	Moderado	2	Incluir clausulas de confidencialidad de la información en las clausulas contractuales para los contratistas adscritos a la DCAC.		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
				Realizar entrenamientos y sensibilizaciones en temáticas código de etica 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
Moderado	60%	Alto	2	Ejecutar charlas del manejo del aplicativo de correspondencia identificando el tipo de petición, trámitre y otros procedimientos administrativos.		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.		Detectivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	20%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar

				Gestionar mantenimientos correctivos y preventivos del sistema de correspondencia	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Baja	36%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar
Moderado	60%	Moderado	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.

		Plan de Ad	ción		
Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado

		<u>!</u>	L	<u>!</u>							

ļ									
Pro	oceso:	GESTION DE GOBIERNO Y S	SEGURIDAD						
Ob	jetivo:			ciudadana y el control del espacio público, ades civiles, la convivencia y el disfrute de l		ciones de promoción de l	a cultura ciudadana,	de la le	galidad, control, defensa, prot
Alc	cance:	Inicia con la planificación, artio proceso.	culación y coordinación de la p	olítica de seguridad, incluye la definición y a	acompañamiento en la eje	cución de las estrategias	de prevención, prom	oción, a	atención, control, vigilancia y to
			lden	ntificación del riesgo					Análisis del riesgo inh
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	Económico y Reputacional	Acumulación de requerimientos presentados por los usuarios, causando demoras en la ejecución de los procedimientos de la Secretaría de Gobierno.	No contar con el personal suficiente para estructurar, coordinar y realizar la correcta atención del requerimiento, bien sea por cambios internos, administrativos y rotación de personal.	Posibilidad de un impacto económico y reputacional por la acumulación de requerimientos presentados por los usuarios, causando demoras en la ejecución de los procedimientos de la Secretaría de Gobierno al no contar con el personal suficiente para estructurar, coordinar y realizar la correcta atención del requerimiento, bien sea por cambios internos, administrativos y rotación de personal.	Usuarios, productos y practicas , organizacionales	105	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos
2	Económico y Reputacional	Urgencia inmediata del usuario para obtener la respuesta de su requerimiento.	Falta de rigurosidad en el cumplimiento de los deberes y funciones como servidor público.	Posibilidad de un impacto económico y reputacional uso indebido de información para beneficio propio o de un tercero, por la urgencia inmediata del usuario para obtener la respuesta de su requerimiento, debido a la falta de rigurosidad en el cumplimiento de los deberes y funciones como servidor público.	Usuarios, productos y practicas , organizacionales	Diariamente	Muy Alta	100%	Entre 50 y 100 SMLMV

*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 admi

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

Formato Mapa	Riesgos
---------------------	---------

ección, recuperación y prevención para el rmina con el seguimiento y evaluación del

rente				Evaluación del riesgo - Va	loración de los contro	oles							Evaluación d	lel riesgo - Niv	vel del riesgo	residual	
								Atril	outos			al Final		Final		inal	
Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento
Moderado (60%	Moderado		La Secretaría de Gobierno gestiona la asignación de presupuesto suficiente para realizar la contratación del personal	Impacto	Correctivo	Manual	25%	Documentado	Continua	Con Registro	Media	60%	Moderado	45%	Moderado	Reducir (mitigar)
	00%	Moderado		La Secretaría de Gobierno y las Dircciones establecen espacios de fortalecimiento institucional dedicados a capacitación y actualización normatividad, resolución de conflictos, comunicación asertiva ente otros para el personal vinculado a la administración.		Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	36%	Moderado	45%	Moderado	Aceptar
Moderado	60%	Alto		La Secretaría de Gobierno gestiona la actualización de los funcionarios designados al Centro de Conciliación al normograma del proceso de conciliación cada vez que surja una modificación normativa. como mínimo una actualización semestral.		Preventivo	Automático	50%	Documentado	Continua	Con Registro	Media	50%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar
Moderado	3070		2														
			1														

	2							
	3							
	4							
	5							
	6							

inistrar la Oficina Asesora de Planeación o Gerencia de Riesgos.

		Plan de Ac	ción		
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

		<u> </u>		I I	!
 					i i
<u> </u>		<u> </u>	<u> </u>		

Pro	oceso:	Sistema Integrado de C	 Gestión												
Ob	jetivo:	Establecer, implement mejoramiento continuo	-	ma Integrado de Gestión de la	Alcaldía de Chía, p	ara la toma decisi	ones que pe	rmitan							
Ald	ance:		comienza con la identificación de necesidades y el acompañamiento a los procesos del Sistema Integrado de Gestión para la actualizacionos de mejora y su seguimiento.												
			Ident	ificación 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 Alcaldia 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 refe	prencia se sugiere nara mantener el con	secutivo de riesoos, así el riesoo salos	a del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número.	Una entidad nuede ir en el riesor	150 nero tener 70 riesgos. lo gi	ue nermite llevar una tra	aza 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 co	ntroles						Evaluación de		
									Atribu	utos			Final		
Criterios de impacto	Impacto Inherente		Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual Final	%	
El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de	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%	
los objetivos				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	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%	
conocimiento general, nivel interno, de junta dircetiva y accionistas y/o de provedores	menor	40 /0	Moderado	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 - Niv	rel del riesgo	residual				Plan de Ad	ción		
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						

	 		 	<u>i</u>