

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.

