

MAPA DE RIESGOS

FECHA DE REVISION: Enero 2020
VERSIÓN: 13

PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO		CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE				NIVEL RIESGO INHERENTE	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				NIVEL RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	REGISTROS			
	CAUSAS	RIESGO		DESCRIPCION	PROBABILIDAD		IMPACTO			NIVEL	PROBABILIDAD		IMPACTO					NIVEL		
					NIVEL	DESCRIPTOR	NIVEL				DESCRIPTOR	NIVEL	DESCRIPTOR						NIVEL	DESCRIPTOR
Trámite inadecuado en el sistema de las PQRS Fallas en las herramientas tecnológicas utilizadas para dar respuesta oportuna a las PQRS radicadas. Incremento en el número de solicitudes por alta demanda de usuarios, desbordando la capacidad instalada Falta de control en la entrada del proceso de asignación de los PQRS Falta de control a la calidad de las respuestas a las PQRS Delegación de PQRS a diversas áreas de la entidad según la competencia, lo cual genera mayor número de actividades en el sistema incidiendo en tiempo de respuesta al peticionario Falta de prioridad para dar respuesta a PQRS en áreas a las cuales se les reasignan. Las áreas a las cuales se les delegan PQRS no tiene como función principal dar respuesta a requerimientos de usuarios, por tanto, no se le da prioridad y pueden exceder los términos de establecidos	Decisiones judiciales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.	Fallos judiciales en contra de la entidad derivadas de tutelas, demandas y demás recursos jurídicos interpuestos por peticionarios, por incumplimiento en términos, inatenciones o deficiencia en el contenido de las respuestas a las PQRS.	Afectación económica a la entidad Sanciones de tipo disciplinario a funcionarios	2	I m p r o b a b l e	2	M e n o r	Z O N A D B E A R A I E S S G O	Seguimiento a través de la herramienta tecnológica de las PQRS asignadas y verificación de tiempos de respuesta., , ,	1	R a r a v e z	2	M e n o r R A I E S S G O	1. Establecer dentro del desarrollo de las actividades propias del área lo siguiente: - Generar reporte en el que se identifiquen los términos legales de cada PQRS e informar los resultados a los responsables de las proyecciones de respuestas. (Reporte general de PQRS) - Informar al área de TIC las fallas tecnológicas presentadas según los procedimientos establecidos, con el fin de estabilizar el sistema Gestor Documental - Informar al superior jerárquico de la novedad que se presenta y llevar registro para socializar en comité de gestión y desempeño - Generar un muestreo aleatorio para revisión de la calidad y retroalimentar al grupo. - Administración de cargas de trabajo - Trámite adecuado de las PQRS en términos de flujo en el sistema y de oportunidad en las respuestas 2. En caso de materializarse el riesgo se debe comunicar	Profesional especializado del área de Atención al Ciudadano	Cumplimiento en el tiempo para responder peticiones y reclamos				

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCIÓN
Versión 12 Enero 2020	Se realiza ajuste en la calificación del riesgo y en las acciones definidas para el mismo.
Versión 13 Abril 2020	Se realiza ajuste en las causas: Se elimina "Falta de visualización en la herramienta tecnológica de los tiempos legales que se tiene para responder cada PQRS, por parte del funcionario responsable" teniendo en cuenta que el actual gestor documental muestra de manera clara la fecha de vencimiento de la PQRS. Se incluye la causa "Falta de prioridad para dar respuesta a PQRS en áreas a las cuales se les reasignan. Las áreas a las cuales se les delegan PQRS no tiene como función principal dar respuesta a requerimientos de usuarios, por tanto, no se le da prioridad y pueden exceder los términos de establecidos." Se modifica la acción "Informar al área de TIC las fallas tecnológicas presentadas según los procedimientos establecidos" pasando a "Informar al área de TIC las fallas tecnológicas presentadas según los procedimientos establecidos, con el fin de estabilizar el sistema Gestor Documental." acorde con lo establecido en el Plan de Acción y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia en curso.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

CARLOS ARTURO MANOSALVA

Profesional especializado del área de Atención al Ciudadano

GLORIA MATILDE TORRESCRUZ

Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento