

Formato Mapa Riesgos



Identificación del riesgo													Análisis del riesgo inherente				Evaluación del riesgo - Valoración de los controles							Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual				Plan de Acción		
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	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos						Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación
																Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia									
1	Económico y Reputacional	Demandas en contra de la entidad. Insatisfacción de los grupos de interés. Detrimiento en la imagen institucional de la entidad.	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.	Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a decisiones judiciales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.	Ejecución y Administración de procesos	15160	Muy Alta	100%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Alto	1	El Profesional de Gestión del área de Atención al Ciudadano, remite semanalmente informe que contiene la fecha de respuesta por Ley y el responsable, a través de correo electrónico, con el detalle de las peticiones activas a los líderes de áreas y/o responsables de las proyecciones de respuestas. Este reporte se obtiene de una consulta a la base de datos del sistema de Gestor Documental.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Media	60%	Moderado	60%	Moderado	Reducir (mitigar)	Desde el Área de Atención Ciudadano se realiza seguimiento mediante el reporte que se extrae de la herramienta tecnológica de las PQRS asignadas y de la verificación de tiempos de respuesta.	El Profesional de Gestión del área de Atención al Ciudadano.	1/01/2024
													2	El Profesional de Gestión del área de Atención al Ciudadano realiza muestreo aleatorio trimestral para revisión de la calidad y retroalimentación al grupo de Atención al Ciudadano respecto a los hallazgos en la atención en canales de servicio.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Sin Documentar	Aléatoria	Con Registro	Media	42%	Moderado	60%	Moderado		Acción de contingencia: En caso de materializarse el riesgo se debe comunicar la situación a la Subdirección Jurídica.	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	
													3	El Técnico Administrativo del área de Atención al Ciudadano realiza el reparto diario de las peticiones radicadas a través del canal escrito al contacto asignado en las dependencias competentes de la respuesta.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	25%	Moderado	60%	Moderado				

*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 administrar la Oficina Asesora de Planeación o Gerencia de Riesgos.

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

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.
Versión 14 Junio 2022	Ajuste del mapa de riesgos según metodología definida en procedimiento Administración de Riesgos versión 7.
Versión 15 Abril 2024	Se realiza ajuste en el Plan de Acción, y se trasladan actividades al campo controles. Se retira acción "Informar al área de TIC las fallas tecnológicas presentadas según los procedimientos establecidos, con el fin de estabilizar el sistema Gestor Documental" e "Informar al superior jerárquico de la novedad que se presenta y llevar registro para socializar en comité de gestión y desempeño", "Realizar la distribución de cargas". por lo anterior, se incluyen los controles: "El Profesional de Gestión del área de Atención al Ciudadano realiza muestreo aleatorio trimestral para revisión de la calidad y retroalimentación al grupo de Atención al Ciudadano respecto a los hallazgos en la atención en canales de servicio", y "El Técnico Administrativo del área de Atención al Ciudadano realiza el reparto diario de las peticiones radicadas a través del canal escrito al contacto asignado en las dependencias competentes de la respuesta".

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Control de cambios

MARÍA MAGDALI TABARES INSUASTI
Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano

MARICELA OYOLA MARTÍNEZ
Subdirectora administrativa y financiera

Elaborado por: