



FORMATO
MAPA DE RIESGOS

VERSION
1.3
F01-PR-SIG-05
FECHA EDICIÓN
19/04/2022

Proceso:	Relacionamiento Ciudadano
Objetivo:	Mejorar la capacidad institucional para la atención adecuada y de calidad de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, a través de estrategias, mecanismos y evaluaciones con el propósito de aumentar la confianza, satisfacción y el acceso a los servicios de la Entidad.
Alcance:	Inicia con la identificación de las características, análisis de necesidades, continua con el diseño de estrategias, las formas y mecanismos para la interacción con el ciudadano, su acceso a la información de forma clara y oportuna; y termina con la evaluación y seguimiento a las acciones definidas por el proceso para mejorar el relacionamiento con el ciudadano.

SECCION A. RIESGOS DE INSTITUCIONALES

Producto o Actividad del Proceso	Corresponde a	Identificación del riesgo						Análisis del riesgo inherente					Evaluación del riesgo - Valoración de los controles															
		Impacto (afectación)	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	Descripción del Control	Acciones Adicionales en caso de desviación	Atributos					Afectación	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	
																Tipo	Implementación	Documentación	Frecuencia	Evidencia								Calificación
Diseñar lineamientos y estrategias para la atención al ciudadano	Proceso	Reputacional	No tener implementados en la entidad los lineamientos del gobierno nacional en temas de atención al ciudadano.	Desconocimiento y actualización de las normas y falta de recursos.	Possibilidad de afectación reputacional por no tener implementados en la entidad los lineamientos del gobierno nacional en temas de atención al ciudadano; debido al desconocimiento y actualización de las normas y la falta de recursos.	Ejecución y Administración de procesos.	1	Muy Baja	20%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o funcionario y/o contratista designados, revisar las políticas del MIPG para definir los procedimientos, ritmos, cumplimiento los lineamientos y directrices del gobierno, para mejorar la atención al ciudadano dentro de la entidad.	El funcionario y/o contratista delegado por el coordinador validará que la información, lineamientos y normas aplicables a los temas relacionados con la atención y servicio al ciudadano, se encuentren actualizados e identificados por el proceso RCI.	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con Regular	40%	Probabilidad	Muy Baja	12%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar
		Reputacional	Importunidad en la respuesta a las solicitudes de PQRSD.	Desconocimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la reglamentación interna para el trámite de las PQRSD.	Possibilidad de afectación reputacional por inoportunidad en la respuesta a las solicitudes de PQRSD; debido al desconocimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la reglamentación interna para el trámite de las solicitudes.	Ejecución y Administración de procesos	245	Medio	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, presentará ante el Comité Institucional de Gestión y Desarrollo, las necesidades de recursos (humanos, técnicos y financieros) para la implementación de los requisitos, en procura de mejorar la atención al ciudadano, cuando se requiera.	El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano presentará ante el Comité Institucional de Gestión y Desarrollo, las necesidades de recursos (humanos, técnicos y financieros) para la implementación de los requisitos en temas relacionados con la atención al ciudadano.	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con Regular	40%	Probabilidad	Muy Baja	7%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar
	Reputacional	Inoportunidad en la respuesta a las solicitudes de PQRSD.	Desconocimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la reglamentación interna para el trámite de las PQRSD.	Possibilidad de afectación reputacional por inoportunidad en la respuesta a las solicitudes de PQRSD; debido al desconocimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la reglamentación interna para el trámite de las solicitudes.	Ejecución y Administración de procesos	1	Muy Baja	20%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano definirá con su funcionario y/o contratista los temas a incluir en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), para fortalecer el conocimiento y capacidades de su equipo de trabajo.	El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano coordinará la participación de los funcionarios y/o contratistas en las actividades de capacitación, de acuerdo a las indicaciones de los rectores de la política de atención al ciudadano.	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con Regular	40%	Probabilidad	Muy Baja	4%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar	
	Reputacional	Inoportunidad en la respuesta a las solicitudes de PQRSD.	Desconocimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la reglamentación interna para el trámite de las PQRSD.	Possibilidad de afectación reputacional por inoportunidad en la respuesta a las solicitudes de PQRSD; debido al desconocimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la reglamentación interna para el trámite de las solicitudes.	Ejecución y Administración de procesos	1	Muy Baja	20%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o funcionario y/o contratista designado, realizarán seguimiento y revisión al sistema de gestión documental de las solicitudes, asignadas al Grupo.	El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o funcionario y/o contratista designado, consultarán y validarán las PQRSD asignadas al Grupo, para garantizar la respuesta oportuna.	Preventivo	Automático	Documentado	Continua	Con Regular	50%	Probabilidad	Baja	30%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar	
Realizar la medición de la satisfacción del cliente externo.	Proceso	Reputacional	Desconocer la percepción de los beneficiarios que accedieron a los servicios y programas prestados por el Ministerio.	Falta de información por parte de las direcciones técnicas sobre las políticas e instrumentos.	Possibilidad de afectación reputacional por desconocer la percepción de los beneficiarios que accedieron a los servicios y programas prestados por el Ministerio, debido a la falta de información por parte de las direcciones técnicas sobre las políticas e instrumentos.	Ejecución y Administración de procesos	1	Muy Baja	20%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o funcionario y/o contratista designado, realizarán socialización (inducción, cartilla virtual, correo institucional, entre otros), en la relación con la normatividad y tiempos de respuestas estipulados para las PQRSD.	El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o funcionario y/o contratista designados, verificarán la información de los programas y proyectos a las dependencias técnicas responsables, para ajustar la información de la encuesta de percepción, si hay lugar a ello.	Preventivo	Automático	Documentado	Continua	Con Regular	50%	Probabilidad	Muy Baja	10%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar

	REVISO	APROBO
Firma		
Nombre	Lina Marcela Hernández Valenzuela	Byron Valdivieso
Cargo	Coordinadora de Atención y Servicio al Ciudadano	Secretaría General
Fecha	31/05/2023	31/05/2023