ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE GOBIERNO DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y SOPORTE	Nombre de la Guía	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Código: GE-GA01-FT01
			Versión 1
	Nombre del Formato	MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL	Vigencia: 21/05/2021
			Pagina 1 de 3

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO
SERVICIO A LA CIUDADANIA	Establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales de atención y orientación para prestar una atención oportuna en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas que regulan la atención ciudadana.

PASO 1 - IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

MODULO A						
CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL PROCESO	PERDIDA, DAÑOS Y PRETENSIONES DE PROCESO			IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
ACTIVIDADES DEL PROCESO	PUNTO DE RIESGO	ÁREAS DE IMPACTO	FACTORES DE RIESGO	ID	RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
Brindar información y direccionar a la ciudadanía, a través de los canales de interacción, garantizando una atención adecuada y en todo digno.	Resultados	Reputacional	Talento Humano	SC-01	Posibilidad de pérdida reputacional por fallas en la atención a los grupos de valor, debido a que no se aplican adecuadamente los protocolos de atención.	Usuarios, Productos y Prácticas Organizacionales
Promover la cultura del servicio en la UAECOB.	Resultados	Reputacional	Talento Humano			
Medir la percepción y satisfacción de la ciudadanía.	Resultados	Reputacional	Talento Humano	SC-02	Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento legal (numeral 3 del Artículo 9 del Decreto 197 de 2014), debido al desconocimiento normativo aplicable al proceso de servicio a la ciudadanía	Usuarios, Productos y Prácticas Organizacionales
Recibir, clasificar y administrar los derechos de petición dirigidos a la UAECOB.	Resultados	Reputacional	Procesos	SC-03	Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento en la atención a los derechos de petición, debido a fallas de oportunidad, coherencia, calidez y claridad de las respuestas	Ejecución y Administración de Procesos

PASO 2 - VALIZACIÓN DE LOS RIESGOS

MODULO IV			MODULO V						MODULO VI		
RIESGO INHERENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL		ATRIBUTOS DEL CONTROL - EFICIENCIA		ATRIBUTOS DEL CONTROL - INFORMACIÓN		RIESGO RESIDUAL		
PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	No.	CONTROL	TIPO DE CONTROL	IMPLEMENTACIÓN	RESULTAD	CALIFICACIÓN DEL CONTROL	PROBABILIDAD RESIDUAL	IMPACTO RESIDUAL	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL
MUY ALTA (100%)	MENOR (40%)	ALTO	1	El líder de atención a la ciudadanía y su equipo de trabajo aplicando la encuesta de satisfacción del ciudadano frente a la atención del servicio, como mínimo el 5% de la población atendida, de acuerdo con el procedimiento interno, para verificar el cumplimiento de las características de atención. El informe mediante de la encuesta este registro del control.	Preventivo	Manual	Probabilidad	40%	BAJA (60%)	MENOR (40%)	MODERADO
			2	El líder de atención a la ciudadanía mediante procesos de inducción, capacitación o socialización de las normas y procedimientos internos relacionados con su labor, dos veces al año, atendiendo los lineamientos de la subsecretaría de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, para que los servidores públicos que le atienden, dispongan regios de una actitud de las fases de escucha y evaluación de las versiones de trabajo.	Preventivo	Manual	Probabilidad	40%			
BAJA (60%)	MENOR (40%)	MODERADO	1	El líder de atención a la ciudadanía incorporará en el "plan mismo plan de atención al ciudadano", las actividades que den cumplimiento a los requerimientos legales y mejores requerimientos normativos, atendiendo la normatividad aplicable al proceso que rija, con el fin de evitar acciones sancionatorias, disposición excelencia de ellos requerimientos en la materia plan de acción.	Preventivo	Manual	Probabilidad	40%	BAJA (60%)	MENOR (40%)	MODERADO
MEDIA (60%)	MODERADO (60%)	MODERADO	1	El subdirector(a) de gestión corporativa o quien este delegue, Revisa control - asociado a la oportunidad, coherencia, calidez y claridad de las respuestas a los derechos de petición, trimestralmente, de manera aleatoria, de acuerdo con los lineamientos legales para atender a la ciudadanía, dirigidos regios en el marco de requerimiento PQRS, sistema Distrital Bogotá Responde y el procedimiento interno.	Preventivo	Manual	Probabilidad	40%	MUY BAJA (20%)	MODERADO (60%)	MODERADO

PASO 3 - PLAN DE ATENUACIÓN DEL RIESGO

MODULO VII								
PLAN DE ATENUACIÓN DEL RIESGO				PLAN DE ACCIÓN DEL RIESGO				
TRATAMIENTO	FORMA DE REDUCCIÓN	¿Requiere plan de mejoramiento	Observaciones (Justificación)	ACCIÓN DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR CLAVE DEL RIESGO	META DEL INDICADOR	OBSERVACIONES
Reducir	Mitigar	Si	Según ofras estadísticas, la materialización no alcanzó 1%, pero se considera necesario mantener el control, teniendo en cuenta que este riesgo involucra varias actividades, es gran el plan de mitigación	1. Realizar seguimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para verificar la oportunidad de la respuesta frente a la atención a la ciudadanía	Líder de equipo de servicio a la ciudadanía	materialización del riesgo	< 1%	Este indicador permitirá conocer cambios de la gestión de servicio a la ciudadanía, para la toma de decisiones. Se prevea como meta que este indicador no exceda el 1%.
Reducir	Mitigar	Si	Teniendo en cuenta que el riesgo se origina en el incumplimiento normativo, se formulan el control con el plan de mitigación	1. Actualizar el mismo con corte al año el mapa normativo de la entidad, atendiendo los lineamientos de la oficina asesora jurídica	Líder de equipo de servicio a la ciudadanía	Cumplimiento normativo	100%	Los resultados de la auditoría de la Oficina de Control Interno permite obtener resultados objetivos del indicador
Reducir	Mitigar	Si	Por tener este riesgo regulación normativa, se genera plan de mitigación para fortalecer el control	1. Realizar dos encuesta anuales de caracterización (mediante formulario de Google) respecto a los requerimientos de la ciudadanía	Líder de equipo de servicio a la ciudadanía	Derechos de petición contestados de los requisitos de oportunidad, coherencia, calidez y claridad de las repuestas	< 15%	N/A

APROBACIÓN MAPA DE RIESGOS			
	NOMBRE	CARGO	
Elaboró	Cristian Andrade Rodríguez y Andrea Cifuna Bogotá Dra Andrea	Contratistas - Subdirección de Gestión corporativa	Mapa de riesgo aprobado mediante memorando con Radicado No. I-00840-2023031733 GAG208-GE-10523
Elaboró	Ingrid Mendoza Martínez	Contratistas - Subdirección de Gestión corporativa	
Elaboró	Adriana Patricia Garcia Martínez	Contratistas - Subdirección de Gestión corporativa	
Vo.Bo.	Mariane Erjales Mendez	Contratistas - Subdirección de Gestión corporativa	
	Ingrid Mendoza Martínez	Contratista - Oficina Control de Gestión	
APROBÓ	Diana Mireya Parra Candela	Subdirectora de Gestión corporativa	

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE GOBIERNO DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y SOPORTE		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Código: GE-GA01-FT01
			Versión 1
		MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL	Vigencia: 21/05/2021
			Pagina 2 de 3

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE GOBIERNO DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y SOPORTE		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Código: GE-GA01-FT01
			Versión 1
		MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL	Vigencia: 21/05/2021
			Pagina 3 de 3