MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN

CODIGO: PDE-F419
VERSION:0
FECHA: 27/05/2021

Fecha de Actualización: 6/08/2024

1 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de los gerentes públicos y líderes de los procesos, programas y proyectos de la entidad. Rol principal: diseñar, implementar y monitorear los controles y gestionar de manera directa en el día a día los riesgos de la entidad. Así mismo, orientar el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos y asegurar que sean compatibles con las metas y objetivos de la entidad y emprender las acciones de mejoramiento para su logro.

2 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de los servidores que tienen responsabilidades directas en el monitoreo y evaluación de los controles y la gestión del riesgo: Jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos, coordinadores de otros sistemas de gestión de la entidad, comités de riesgos (donde existan), comités de contratación, entre otros. Rol principal: monitorear la gestión de riesgo y control ejecutada por la primera línea de defensa, complementando su trabajo.

3 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de la oficina de control interno, auditoría interna o quien haga esa veces.
El rol principal: proporcionar un aseguramiento basado en el más alto nivel de independencia y objetividad sobre la efectividad del S.C.I.
El alcance de este aseguramiento, a través de la auditoría interna cubre todos los componentes del S.C.I.

Identificación del riesgo											Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles								Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción y seguimiento a controles						SEGUIMIENTO POR PARTE DE CONTROL INTERNO			VALOR DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD IMPACTADO				
Proceso	**Objetivo**	**Alcance**	**Dirección**	**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**	**Probabilidad Residual %**	**Impacto Residual**	**%**	**Zona de Riesgo Residual**	**Tratamiento**	**Plan de Acción**	**Responsable**	**Fecha Implementación**	**Fecha Seguimiento**	**Seguimiento**	**Estado**	**SEGUIMIENTO**							
Servicio a Cliente	**Gestionar las solicitudes recibidas por la puerta de atención al ciudadano, analizarlas y verificarlas, para que el proceso misional de la entidad, encargado de la atención de la solicitud, cuenta de información completa y oportuna, para dar respuesta al peticionario de la solicitud en los tiempos establecidos en la ley y dentro de los parámetros de calidad y oportunidad establecidos en el Procedimiento PDE-P01 Gestión de PQRSD, la Resolución 0100-2020 y la Circular 100-002-2020.**	**Gestionar las solicitudes recibidas por la puerta de atención al ciudadano, analizarlas y verificarlas, para que el proceso misional de la entidad, encargado de la atención de la solicitud, cuenta de información completa y oportuna, para dar respuesta al peticionario de la solicitud en los tiempos establecidos en la ley y dentro de los parámetros de calidad y oportunidad establecidos en el Procedimiento PDE-P01 Gestión de PQRSD, la Resolución 0100-2020 y la Circular 100-002-2020, la acciones por el Procedimiento PDE-P01 Gestión de PQRSD.**	**Dirección de Servicio al Cli**	1	Económico y reputacional	Sanción por ente regulador	Respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley	Posibilidad de afectación economica y reputacional por sanciones por parte del ente regulador debido a respuestas extemporaneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley por falta de conocimiento y apropiación del	Usuarios, Productos y Prácticas	2505	**Alta**	80%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	**Moderado**	60%	**Alto**	1	El administrador de PQRSD verifica diariamente la solicitud radicada para dar tramite según competencia de la PQRSD a través del análisis y asignación al responsable de dar la respuesta, cumpliendo claro y de forma. Esta es remitida por el sistema de radicación para dar trámite,	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con registro	40%	Media	40%	Moderado	60%	Moderado	Retar (mitigar)	Mantener actualizada la versión del sistema de información para el control de recepción, seguimiento y envió de respuestas a las PQRSD.	Dirección de Planación y Dirección de Gestión Humana	Enero- Diciembre	Enero- Diciembre		En curso				x		x	x	x