MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN

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

Fecha de Actualización: 4/08/2024

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 sus veces.
El rol principal: proporcionar 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	Enfoque	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	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	SEGUIMIENTO							
Servicio al Cliente	Gestionar las responsabilidades frente a las quejas y/o reclamos que se presentan en el desarrollo de la prestación de los servicios, a través de la representación de la ciudadanía, promoviendo el respeto a los derechos de los ciudadanos, ejercicio de la participación ciudadana y la rendición de cuentas, acorde a la misión institucional, con el fin de fortalecer la comunicación, la información clara, fidedigna, oportuna y transparente a la ciudadanía, con el fin de fortalecer la confianza y credibilidad en la Entidad. (Integral).	Desde la identificación y disposición para la recepción de las necesidades y requerimientos formulados por las partes interesadas hasta la entrega de la respuesta a la ciudadanía, la información social y la rendición de cuentas a las partes interesadas, incluyendo la información de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional.	Dirección de Servicio al Cliente	1	Económico y reputacional	Sanción por ente regulador	Requerimientos extemporáneos y/o el cumplimiento de requisitos de ley	Posibilidad de afectación economica y reputacional por sanciones por parte del ente regulador debido a respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley por falta de conocimiento y apropiación del procedimiento y herramientas para la gestión de PQRSD		2505	Alta	80%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con consecuencias de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Alto	1	El administrador de PQRSD verifica diariamente la solitud radicada para dar trámite según competencia de la PQRSD a través del análisis y asignación al responsable de dar la respuesta de acuerdo con la clase y de fondo. Esta es remitida por el sistema de radicación para dar trámite, de acuerdo al procedimiento control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRSD	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Correctiva	Con Registro	40%	Fuerte	40%	Moderado	40%	Moderado	Realizar (Mitigar)	Mantener actualizada la versión del sistema de información para el control de recepción, seguimiento y envió de respuestas de PQRSD	Dirección de Planeación y Dirección de Gestión Humana	Enero- Diciembre	Enero- Diciembre		En curso				x		x	x	x