

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		Formato: ACTA DE REUNION	
	Fecha: 19/12/2014		
	Página: 1 de 2		

**REVISION MAPA DE RIESGOS
 PROCESO GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO**

ACTA _____

FECHA: Ibagué, Junio 20 de 2019

HORA: 10:00 a.m. – 12:00 m.

LUGAR: Cam Parque Galarza, piso 4.

ASISTENTES: Maria Paula Sánchez Pacheco, Contratista
 Norma Ramírez, Asesora
 Katherin Acosta, Contratista
 Edwin Cossío, Técnico
 Andrea Ramirez, Contratista

AUSENTES: (N/A)

INVITADOS: (N/A)

ORDEN DEL DIA. (N/A)

DESARROLLO

La contratista Maria paula Sánchez adscrita a la secretaria de planeación lidera el encuentro dando la asesoría técnica para la revisión del mapa de Riesgos teniendo en cuenta los monitoreos de los bimestres Enero- Febrero y Marzo-Abril los cuales sugieren modificaciones en el la implementación de la metodología, por lo tanto se iniciara con una revisión general y en cada paso se realizaran las modificaciones necesarias.

La metodología a implementar es la Guía para administración del riesgo emitida por el DAFP.

1. Se revisa la pestaña de contexto y se verifica el registro de las causas según los factores propuestos en la guía.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</p>	<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>	<p>Fecha: 19/12/2014</p>	
		<p>Página: 2 de 2</p>	

FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS	FACTORES DEL PROCESO	CAUSAS	
Legales y Reglamentarios	Constantes cambios y actualizaciones normativas	PERSONAL: Capacidad del personal, políticas de manejo del talento humano, idoneidad.	Baja competencia del personal frente al manejo de las PQRS, orientación y atención al ciudadano	Interacción con otros procesos	Baja articulación y relación con todos los procesos en cuanto a proveedores, entradas y salidas.	
Políticos	Cambio de gobierno		Inadecuada selección y baja disponibilidad de personal		Responsables de Proceso	Desactualización del Procedimiento "Recepción y trámite de PQRS"
	Credibilidad de la Institucionalidad		Insuficientes capacitación del personal	Bajo grado de autoridad y responsabilidad de los funcionarios frente al proceso.		
Sociales y Culturales	Grado de satisfacción del ciudadano frente a los servicios y atención prestada por la entidad		Políticas de manejo del talento humano (Personal de contrato realizando actividades de atención al ciudadano)	Comunicación entre los Procesos	Baja efectividad en los flujos de información determinados en la interacción de los procesos.	
	Idiosincrasia de los ciudadanos		Falta de comportamientos de integridad de lo público del Servidor que recibe la PQRS		Diseño del Proceso	Actividades que no guardan relación con el objetivo y alcance del proceso.
Tecnológicos	Gobierno en Línea		Estratégicos	Ausencia de direccionamiento estratégico, liderazgo y trabajo en equipo		
	Avances Tecnológicos		Procesos-Operativos	Demora en la respuesta en los términos establecidos por la ley de algunas unidades administrativas a las PQRS realizadas por los ciudadanos		
	Demora en el direccionamiento de las PQRS para su respectivas respuestas					
	Falta de seguimiento a las respuestas de las PQRS formuladas a la entidad					
	Errores en la clasificación del tipo de petición y remisión a la unidad administrativa competente					
			Financieros	Bajo presupuesto de funcionamiento.		
				Falta de Infraestructura, capacidad instalada		
			Tecnología	Integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas.		
			Bajo nivel de integración de los sistemas computarizados.			
		Comunicación Interna	Baja efectividad y fluidez en los canales de información, necesarios para el desarrollo de las operaciones			

2. Luego de identificar las causas se realiza la priorización de las mismas, donde se revisa que los integrantes del equipo del proceso individualmente hayan calificado cada causa (Debilidades y amenazas) con un criterio de evaluación de 1 a 5 donde 1 es de menor importancia.

No.	CAUSAS (Amenazas y Debilidades)	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL	PROMEDIO
1	Constantes cambios y actualizaciones normativas	1	2	1	2	1											7	1,4
2	Cambio de gobierno	2	3	1	2	1											9	1,8
3	Credibilidad de la Institucionalidad	2	2	1	3	1											9	1,8
4	Grado de satisfacción del ciudadano frente a los servicios y atención prestada por la entidad	2	3	3	2	2											12	2,4
5	Idiosincrasia de los ciudadanos	2	1	2	1	2											8	1,6
6	Gobierno en Línea	1	2	1	2	1											7	1,4
7	Avances Tecnológicos	3	3	2	3	1											12	2,4
8	Baja competencia del personal frente al manejo de las PQRS, orientación y atención al ciudadano	4	3	3	3	3											16	3,2
9	Inadecuada selección y baja disponibilidad de personal	2	3	2	3	3											13	2,6
10	Insuficientes capacitación del personal	3	3	3	2	3											14	2,8
11	Políticas de manejo del talento humano (Personal de contrato realizando actividades de atención al ciudadano)	3	4	3	2	4											16	3,2
12	Falta de comportamientos de integridad de lo público del Servidor que recibe la PQRS	2	3	1	1	2											9	1,8
13	Ausencia de direccionamiento estratégico, liderazgo y trabajo en equipo	2	2	1	3	1											9	1,8
	Demora en la respuesta en los términos																	

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</p>	<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>	<p>Fecha: 19/12/2014</p>	<p>Página: 3 de 2</p>	

3. Se revisa detenidamente el diligenciamiento de la matriz DOFA del proceso y se sugiere que sea ajustada con las debilidades y amenazas priorizadas como causas en el paso anterior y se modifican las estrategias DOFA, Y DAFO. Siguiendo las indicaciones dadas en el anexo 5 de la guía.

<p>MATRIZ DOFA</p> <p>IDENTIFICACION DE FACTORES Y DEFINICION DE ESTRATEGIAS</p>		FACTORES INTERNOS	
		NEGATIVOS	POSITIVOS
		DEBILIDADES (D)	FORTALEZAS (F)
	1) Baja competencia del personal frente al manejo de las PQRS, orientación y atención al ciudadano	1) Compromiso laboral	
	2) Inadecuada selección y baja disponibilidad de personal	2) Toma de decisiones oportunas por parte del nivel directivo	
	3) Insuficientes capacitación del personal	3) Ampliación en el Cubrimiento en la disposición espacial de los puntos de Atención al Ciudadano	
	4) Políticas de manejo del talento humano (Personal de contrato realizando actividades de atención al ciudadano)	4) Prestación de los servicios que se realizan en las ventanillas y/o puntos de atención al ciudadano	
	5) Falta de comportamientos de integridad de lo público del Servidor que recibe la PQRS	5) Conectividad y fluidez de la información a través de la plataforma PISAMI	
	6) Ausencia de direccionamiento estratégico, liderazgo y trabajo en equipo	6) Compromiso institucional por parte de los servidores públicos de la Administración Municipal.	
	7) Demora en la respuesta en los términos establecidos por la ley de algunas unidades administrativas a las PQRS realizadas por los ciudadanos	7) Gestión basada en procesos	
	8) Demora en el direccionamiento de las PQRS para sus respectivas respuestas		
	9) Falta de seguimiento a las respuestas de las PQRS formuladas a la entidad		
	10) Errores en la clasificación del tipo de petición y remisión a la unidad administrativa competente		
	11) Bajo presupuesto de funcionamiento		
	12) Falta de Infraestructura, capacidad instalada		
	13) Integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas		
	14) Bajo nivel de integración de los sistemas computarizados		
	15) Baja efectividad y fluidez en los canales de información, necesarios para el desarrollo de las operaciones.		
	16) Baja articulación y relación con todos los procesos en cuanto a proveedores, entradas y salidas.		
	17) Desactualización del Procedimiento "Recepción y trámite de PQRS"		
	18) Bajo grado de autoridad y responsabilidad de los funcionarios frente al proceso.		
	19) Baja efectividad en los flujos de información determinados en la interacción de los procesos.		
	20) Actividades que no guardan relación con el objetivo y alcance del proceso		
	OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA DO (SUPERVIVENCIA) consiste en contrarrestar Debilidades por medio de Oportunidades.	ESTRATEGIA FO (CRECIMIENTO) Utilizar fortalezas para optimizar oportunidades.
<p>POSITIVOS</p> <p>FACTORES</p> <p>ESTRATEGIAS</p> <p>EXTERNO</p> <p>NEGATIVO</p>	1) Oferta de personal en el mercado con el perfil y las competencias acordes a las necesidades demandadas	D1,3D1; Contratar personal con el perfil y las competencias demandadas	F3,4O1,3; Ampliar la cobertura en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad, mediante la apertura de Centros de Atención Municipal "CAH", que cuenten con el personal idóneo y la disponibilidad de equipos y herramientas tecnológicas que permitan dar respuesta de manera eficiente, efectiva y eficaz a las solicitudes.
	2) Implementación y aplicación de políticas en los procesos de selección de personal	D2,4O2; Establecer políticas y mecanismos que permitan realizar procesos de selección de personal, acorde a las necesidades demandadas	F5,06; Adquirir equipos y herramientas tecnológicas que permitan agilizar la conectividad y fluidez de la información a través de la plataforma PISAMI
	3) Acceso a tecnologías en sistemas y comunicaciones para mejorar el proceso, haciéndolo eficiente y oportuno.	D7,8,9,13O3,6; Adquirir equipos, implementar y utilizar herramientas tecnológicas y de comunicación que permitan reducir los tiempos de respuestas de las PQRS	F7,08; Socializar la importancia de la administración o gestión por procesos a todos los funcionarios de la entidad, con el fin de que conozcan el alcance y beneficios que trae consigo para gestionar toda la entidad.
	4) Planes de capacitación y de inducción específicos en temas relacionados a la atención al ciudadano y administración por procesos	D3,10O4; Realizar capacitaciones al personal en temas relacionados a la atención al ciudadano y en la ejecución del procedimiento "Recepción y trámite de PQRS"	
	5) Requisitos legales favorables	D7,9,16,18O7; Remitir memorandos, oficios o circulares a las dependencias recagadas en dar respuesta en los términos establecidos por la ley de las PQRS, formuladas por los ciudadanos a la entidad.	
	6) Disponibilidad de equipos y herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos de respuesta a las PQRS	D6,7,9,11,18O7,9; Remitir informe ejecutivo a la oficina de control interno, donde se visualice el estado y seguimiento de las PQRS emitidas a la entidad, con el fin de que se pueda llevar al comité de coordinación de control interno, donde se evalúe el comportamiento de las respuestas a las PQRS, realice seguimiento y se establezcan compromisos con los jefes de área y/o grupo (primera línea de defensa), con el fin de dar respuesta de manera eficiente, efectiva y eficaz a las PQRS e implementar estrategias que permitan evaluar la percepción del ciudadano frente a las respuestas emitidas por la entidad.	
	7) Aplicación e implementación de conceptos enfocados en liderazgo estratégico, orientado a resultados.	D5,6,7,9,13,16,18O3,6,7; Realizar informes ejecutivos de seguimiento por unidad administrativa, referente a las respuestas y el estado de seguimiento de las PQRS	
	8) Gestión por procesos (Proceso, procedimientos, oportunidades de seguimiento, eficacia y eficiencia del proceso)	D10,17O8; Realizar la actualización del procedimiento "Recepción y trámite de PQRS", estableciendo los controles pertinentes, responsables y registros a tener en cuenta durante la aplicación del	
	9) Comité Institucional de Coordinación de Control Interno		
	AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA DA (CONTINGENCIA) Cuando el riesgo se materialice a partir de la combinación de debilidades con amenazas, para formular acciones de contingencia.	ESTRATEGIA FA (SUPERVIVENCIA) Utilizar fortalezas para contrarrestar amenazas
	1) Constantes cambios y actualizaciones normativas	D6,7,9,11,18A1,2,3,4; Socializar al Alcalde los informes de PQRS en Comité con el fin de generar las respectivas acciones de mejora y comprometer a la Alta Dirección.	F1,2,6A3,4,5; Potencializar, empoderar y capacitar los servidores públicos para que desarrollen sus actividades enfocadas en el mejoramiento de la percepción del ciudadano frente a los servicios que presta la entidad.
	2) Cambio de gobierno		F4,A4; Ampliar la prestación de los servicios que se realizan en las ventanillas y/o puntos de atención al ciudadano, con el fin de atender y orientar de una mejor manera las solicitudes de los ciudadanos.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</p>	<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>FORMATO: ACTA DE REUNION</p>	<p>Fecha: 19/12/2014</p>	
		<p>Página: 4 de 2</p>	

4. Se corrobora que los riesgos están identificados como lo expone la guía para la administración del riesgo y se sugiere disminuir el número de riesgos identificados.

Que Puede Suceder?	Cómo Puede Suceder? (Causas)	Cuándo puede Suceder?	Consecuencia	Riesgo	Acción u Omisión	Uso del poder	Desviar la Gestión de la	Beneficio Privado	Clasificación
Bajo grado de satisfacción del ciudadano frente a los servicios prestados por la administración municipal.	Demora en la respuesta en los términos establecidos por la ley de algunas unidades administrativas a las PQRS realizadas por los ciudadanos	En el momento en que el ciudadano se dirige a la administración municipal y solicita orientación y respuesta a una PQRS	Perdida de credibilidad frente a la institucionalidad	Inoportunidad en la respuesta de las PQRS formuladas a la entidad	NA	NA	NA	NA	GESTION
	Falta de seguimiento a las respuestas de las PQRS formuladas a la entidad		Acciones legales (Sanciones, demandas y demás acciones jurídicas) y hallazgos de los entes de control						
	Errores en la clasificación del tipo de petición y remisión a la unidad administrativa competente		Insatisfacción de la ciudadanía						
	Desactualización del Procedimiento "Recepción y trámite de PQRS"		Incumplimiento en la entrega de bienes y servicios a los grupos de valor						

Se evidencia que la clasificación de los riesgos fue realizada correctamente.

5. Se verifica que la probabilidad del riesgo fue calificada por los integrantes del equipo bajo los siguientes criterios.

Tabla 2. Criterios para calificar la probabilidad

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Al menos 1 vez en el último año.
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.
1	Rara vez	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales).	No se ha presentado en los últimos 5 años.

Riesgo	PRIORIZACION DE LA PROBABILIDAD (Califique de 1 a 5, de acuerdo con la tabla de criterios)															TOTAL	PROMEDIO	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15			
Inoportunidad en la respuesta de las PQRS formuladas a la entidad	5	5	5	5	5											25	5	Casi Seguro

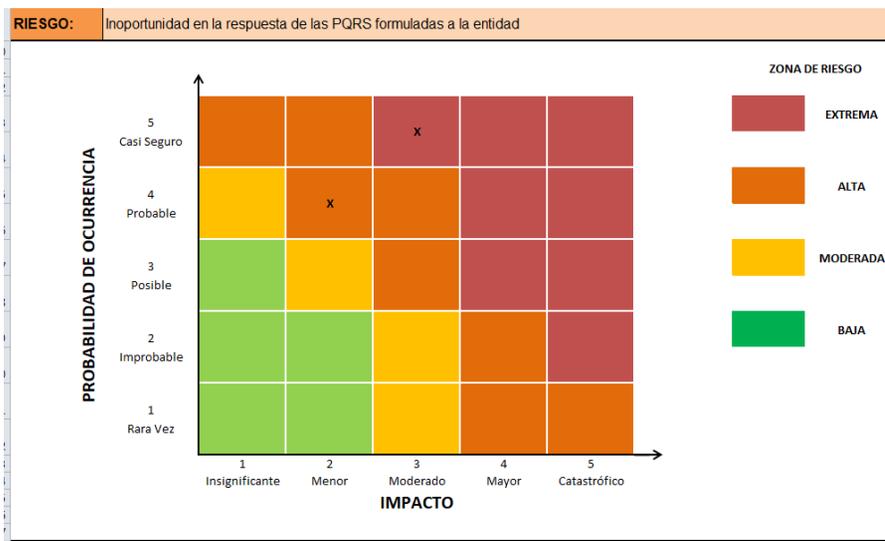
6. Se reconoce que el impacto de los riesgos de gestión y corrupción fue valorado según la metodología propuesta.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-01	
		Versión: 01	
FORMATO: ACTA DE REUNION		Fecha: 19/12/2014	Página: 5 de 2

RIESGO	NIVELES	Impacto (Consecuencias)	
		Cuantitativo	Cualitativo
Inoportunidad en la respuesta de las PQRS formuladas a la entidad	3. MODERADO	* Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 5\%$ * Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad $\geq 10\%$. * Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor $\geq 5\%$ * Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 5\%$ del presupuesto general de la entidad.	* Interrupción de las operaciones de la Entidad por un (1) día. * Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad. * Inoportunidad en la información ocasionando retrasos en la atención a los usuarios. * Reproceso de actividades y aumento de carga operativa. * Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por retrasos en la prestación del servicio a los

7. Se comprueba que el mapa de calor esta ilustrado correctamente.



8. Controles y evaluación.

Se evidencio que por cada causa se describe el control que existe en el momento, luego se califica el diseño y ejecución del mismo teniendo en cuenta los siguientes criterios.

La herramienta analizo los resultados anteriores y arrojó la solidez individual de cada control, donde se demostró que se debían plantear actividades de control para mitigar los riesgos.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p align="center">PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</p>	<p>Código: FOR-02-PRO-GD-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p align="center">FORMATO: ACTA DE REUNION</p>	<p>Fecha: 19/12/2014</p>	
		<p>Página: 6 de 2</p>	

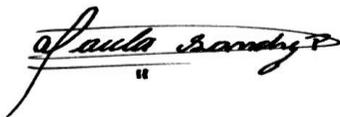
RIESGO	CAUSA	DESCRIPCION DEL CONTROL	CALIFICACION DEL DISEÑO DEL CONTROL	CALIFICACION DE LA EJECUCION DEL CONTROL	SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL control Fuerte:100 Moderado:50 Débil:0	SOLIDEZ DEL CONJUNTO DE CONTROLES
	Demora en la respuesta en los términos establecidos por la ley de algunas unidades administrativas a las PQRS realizadas por los ciudadanos	1) Líder de Unidad Administrativa 2) Sumamente 3) Verificar que las respuestas a las PQRS son respondidas antes los términos establecidos por la ley 4) A través de la plataforma PISAMI, donde se visualiza el estado de respuesta de las PQRS 5) En caso de no ser posible responder dentro del término establecido por la ley (se comienza el peticionario antes del vencimiento, registrando los motivos y solicitando el plazo en que se recibirá, se acordado el doble del término establecido en la norma) o encontrar documentación faltante (se oficio al peticionario, solicitando la información, respaldando los términos de la respuesta, los cuales se reanuda cuando llegue la información) 6) Documentar valores en la plataforma PISAMI, relacionado a la respuesta de la PQRS	Debil	Moderado	Debil	0
Inoponencia en la respuesta de las PQRS formuladas a la entidad	Falta de seguimiento a las respuestas de las PQRS formuladas a la entidad	1) Director (s) de Atención al Ciudadano 2) Sumamente 3) Verificar que las respuestas emitidas por las diferentes unidades administrativas a las PQRS son respondidas antes los términos establecidos por la ley 4) Se genera un informe que se carga a la plataforma PISAMI, donde se puede visualizar el estado de las respuestas de las PQRS de cada unidad administrativa y se remite a la dirección de talento humano y la cada unidad administrativa mediante memorando 5) En caso de encontrar PQRS a las cuales no se ha dio respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, se remite un informe de lo ocurrido a la oficina de control disciplinario 6) Informe de seguimiento	Fuerte	Fuerte	Fuerte	100
	Errores en la clasificación del tipo de petición y remisión a la unidad administrativa competente	1) Técnico o auxiliar administrativo. 2) Diariamente 3) Verificar que la clasificación del tipo de petición sea la correcta y haya sido remitida a la unidad administrativa competente 4) A través de la plataforma PISAMI, donde se realiza la reportación de las peticiones radicadas y se verifica el grado de clasificación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "Recepción y trámite de PQRS" 5) En caso de encontrar peticiones mal clasificadas y direccionadas, se procede a realizar la clasificación correcta y a reportar el cambio realizado a la unidad administrativa competente 6) Plataforma PISAMI y correos electrónicos	Fuerte	Fuerte	Fuerte	100
	Desactualización del Procedimiento "Recepción y trámite de PQRS"	1) Líder del proceso y el suscrito y cambios normativos y ordenados implementar en el procedimiento 2) Verificar y revisar que el procedimiento se encuentre actualizado, de acuerdo a los parámetros normativos, determinando los responsables, los controles y registros necesarios en el procedimiento, que permitan dar trámite de manera oportuna a las PQRS formuladas a la entidad 4) Revisión de la actualización normativa relacionada al proceso y de las actividades desarrolladas en el procedimiento 5) Se analiza y se actualiza el procedimiento de acuerdo a los parámetros establecidos por la Secretaría de Planeación, en relación a la actualización de los procesos y procedimientos 6) Memorando o correo electrónico remitido a la Secretaría de Planeación, con el fin de actualizar el procedimiento de acuerdo a la normativa	Fuerte	Fuerte	Fuerte	100

9. Se reviso la matriz final la cual sera publicada en la pagina de la alcaldia municipal, en la cual se sugiere cambiar las actividades de control por las estrategias DOFA

COMPROMISOS

1. Los integrantes del equipo del proceso Gestión del servicio y atención al ciudadano se comprometen a terminar la implementación de la metodología anteriormente expuesta y presentar el mapa de riesgos mediante correo electrónico a la dirección de fortalecimiento institucional.
2. La ingeniera Maria Paula Sánchez se responsabiliza de gestionar la publicación del mapa de riesgos.

Redacto



MARIA PAULA SANCHEZ PACHECO
Contratista

