
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>Proceso:</b> GESTION DOCUMENTAL	<b>Código:</b> FOR-02-PRO-GD-01	
		<b>FORMATO:</b> ACTA DE REUNION	
	<b>Fecha:</b> 2014/12/19		
	<b>Página:</b> Página 1 de 4		

**REUNIÓN ORDINARIA COMITÉ DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MANEJO DE LOS RIESGOS DEL PROCESO GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL**

ACTA No. 06

**FECHA:** Ibagué, 04 de enero del 2022

**HORA:** Inicio 10:00 a.m. Finalización 12:00 a.m.

**LUGAR:** Google meet – videoconferencia



**ASISTENTES:** Leandro Vera Rojas, Secretario General  
Jhon Fredy Ortiz Cepeda, Director Atención al Ciudadano  
Leidy Katherin Acosta Prieto, Funcionaria de planta

**AUSENTES:** Egna Margarita Villamil Basto, Funcionaria de planta  
La funcionaria se encuentra en vacaciones

**INVITADOS:** Ninguno.

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

ORDEN DEL DIA:

1. SOCIALIZACIÓN

- Se socializa el mapa de riesgos versión 2021 con base en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en las entidades públicas en donde se identifican para el Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano riesgos de gestión, este proceso no tiene ni de corrupción ni de seguridad digital.

Los dos riesgos de gestión son:

Posibilidad de la inoportunidad en la respuesta de las PQRS formuladas a la entidad como Derechos de Petición.

Posibilidad de la insatisfacción del ciudadano frente a los servicios prestados por la administración municipal.

2. MONITOREO Y REVISIÓN

- Se realiza el monitoreo y revisión del mapa de riesgos 2021 de acuerdo a las acciones de control establecidas, soporte e indicadores del periodo comprendido entre noviembre y diciembre del 2021 (seguimiento bimestral).

3. COMPROMISOS Y TAREAS

- Se establecen las responsabilidades y actividades a cumplir en el periodo.





Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7

**Proceso:** GESTION DOCUMENTAL

**Código:**  
FOR-02-PRO-GD-01

**Versión:** 01

**FORMATO:** ACTA DE REUNION

**Fecha:** 2014/12/19



**Página:** Página 3 de 4



Identificación del riesgo								
Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raiz	Subcausas	Descripción del Riesgo	Actividades de Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad
1	Económico y Reputacional	Acciones legales (sanciones disciplinarias, demandas y demás acciones jurídicas), hallazgos de los entes de control, pérdida de imagen y credibilidad institucional.	Incumplimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRS clasificados como Derechos de Petición a la Entidad.	Falta de seguimiento a los tiempos de respuestas de las PQRS - Derechos de Petición formuladas a la entidad  Errores en la clasificación del tipo de petición - Derechos de Petición  Errores en el direccionamiento del tipo de petición - Derechos de Petición  Falta de seguimiento a los tiempos de respuestas de los Reclamos - Derechos de Petición formulados a la entidad	Posibilidad de pérdida económica y reputacional por acciones legales (sanciones disciplinarias, demandas y demás acciones jurídicas), hallazgos de los entes de control, pérdida de imagen y credibilidad institucional debido al incumplimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRS clasificados como Derechos de Petición a la Entidad.	Seguimiento a la gestión de mejoramiento de la reducción de las PQRS al interior de los Procesos	Ejecucion y Administracion de procesos	5999
2	Reputacional	Insatisfacción de los ciudadanos frente a los servicios y trámites que presta la Entidad.	Orientación inadecuada en la prestación de los servicios y trámites que presta la Entidad	Falta de socialización de los mecanismos de comunicación para con los ciudadanos  Baja competencia del personal frente al manejo de las PQRS, orientación y atención al ciudadano	Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los ciudadanos frente a los servicios y trámites que presta la Entidad que puede repercutir en la orientación inadecuada en la prestación de los mismos.	Seguimiento a la orientación en la prestación de los servicios y trámites que presta la Entidad.	Usuarios, productos y practicas organizacionales	5999

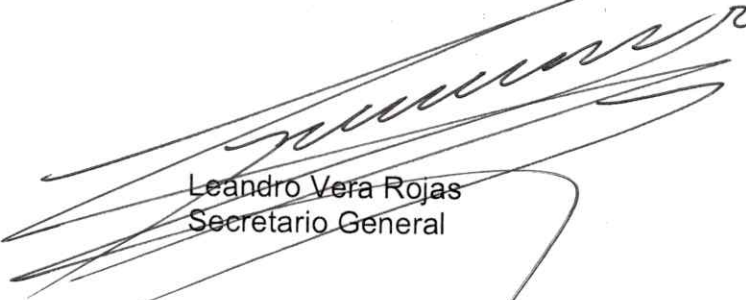
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PiSAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía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



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

- Cumplir con las funciones y responsabilidades establecidas en el artículo cuarto del Comité de Evaluación, Seguimiento y Manejo de los Riesgos.
- Asistir a las mesas de trabajo con Planeación para revisión y actualización del mapa de riesgos cuando se requiera.
- Realizar las actividades de control e indicadores registrados en el mapa de riesgos y dejar evidencia del respectivo soporte.
- Remitir a Secretaría de Planeación el monitoreo y revisión del mapa de riesgos.
- Acatar las observaciones y/o recomendaciones al mapa por parte de la Secretaría de Planeación o la Oficina de Control Interno.

En constancia asisten a la presente reunión virtual:

  
Leandro Vera Rojas  
Secretario General

  
Jhon Fredy Ortiz Cepeda  
Director de Atención al Ciudadano

  
Leidy Katherin Acosta Prieto

Leidy Katherin Acosta Prieto  
Funcionaria de planta