



PROCESO: SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: 1D-SAC-MR001

LÍDER: ASESORA DE DESPACHO

OBJETIVO: Satisfacer los requerimientos de las personas del Distrito Capital de acuerdo a sus solicitudes, de forma oportuna y eficiente, garantizando la democratización de la información haciendo más transparente la gestión acorde al plan de desarrollo territorial.



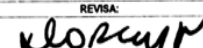
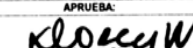
CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	13 de diciembre de 2011	Creación del documento
2	16 de abril de 2012	se incluyeron tres riesgos relacionados con el talento humano y con el proceso en el sentido de atender las solicitudes con diferentes criterios en los puntos de atención a la ciudadanía, inadecuado manejo de los aplicativos o sin las competencias para el cargo
3	20 de diciembre de 2012	Se eliminan tres riesgos relacionados con rotación de personal, competencia del personal y reconocimiento de un solo proceso y se incluye el reconocimiento de la matriz de seguimiento,
4	19 de junio de 2013	Cambio de formato, se mantienen los riesgos y los controles
5	27 de octubre de 2014	Cambio de formato. Cambio de redacción de los riesgos, inclusión de controles

NOTA: Para el diligenciamiento de esta matriz tenga en cuenta el instructivo "Gestión del Riesgo" 1D-PGE-113

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				RIESGO ASOCIADO A:			ANÁLISIS			EVALUACIÓN		TRATAMIENTO		
No.	EVENTO DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	OBJETIVO DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	AMBIENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL		ZONA DE RIESGO RESIDUAL	No. DEL PLAN DE MEJORA ASOCIADO
											PREVENTIVO	CORRECTIVO		
1	No se dispone de personal con las competencias para el manejo de las herramientas de información en los puntos de atención	Cambio del personal asignado como contratistas al proceso de servicio de atención a la ciudadanía	No incorporación de los lineamientos previstos en el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía por falta de asimilación de las diferentes variables establecidas, lo cual no posibilita la transparencia de la gestión realizada.	X			ALTA	CATASTRÓFICO	INACEPTABLE	Capacitación y evaluación a los servidores públicos en temas como: Misionalidad de la Sria de Gobierno, Guía de trámites y servicios, procesos y procedimientos que deben ejecutar, aplicativos-SDQS-ORFEO-SI ACTÚA, como requisito previo para la contratación de los aspirantes a ser parte del equipo de trabajo.	X		ACEPTABLE	
										Rotación de los contratistas con el fin de identificar la adaptabilidad y comprensión del proceso.	X			
										Cubrir los puntos de atención a la Ciudadanía en caso de contingencia o redistribución del grupo de trabajo		X		
2	Personal de planta vinculado al proceso sin actitud de servicio	Funcionarios de planta vinculados al proceso no poseen la actitud, ni la habilidad exigida en el proceso para la prestación de un servicio de calidad.	Mal servicio, reprocesos de los procedimientos de SAC y deterioro de la imagen institucional ante la ciudadanía.	X			BAJA	CATASTRÓFICO	MODERADO	Jornadas pedagógicas, capacitaciones periódicas	X		ACEPTABLE	
										Premiación a la mejor oficina del año, como un proceso de motivación	X			
										Reconocimiento de las necesidades previstas en el proceso SAC para la designación de los funcionarios públicos asignados por parte de la Dirección de Gestión Humana.		X		

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						ANÁLISIS			EVALUACIÓN		TRATAMIENTO			
No.	EVENTO DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO ASOCIADO A:			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL		ZONA DE RIESGO RESIDUAL	No. DEL PLAN DE MEJORA ASOCIADO
				OBJETIVO DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	AMBIENTE					PREVENTIVO	CORRECTIVO		
3	Operación lenta de los aplicativos que se utilizan en el desarrollo del proceso (SDQS, ORFEO, SI ACTÚA)	Fallas tecnológicas en las alcaldías locales y de los aplicativos	Reprocesos en la ejecución de los trámites y servicios, e insatisfacción en la ejecución de la labor	X			ALTA	MODERADO	INACEPTABLE	Apoyo técnico del equipo de sistemas de SDG Monitoreo de la red y del sistema de conectividad de las alcaldías por parte del área de sistemas de la DPSI.		X	ACEPTABLE	
										Apoyo desde el Nivel central para la realización de los diferentes tramites que presentan dificultades en las localidades. Planes de contingencia en los caso que los aplicativos fallen		X		
4	Atender las solicitudes de los usuarios con diferentes criterios (clasificación, tiempos de trámite de los requerimientos, oportunidad de respuesta) en los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía	No cumplir con los lineamientos del proceso de servicio de atención a la Ciudadanía por parte de los integrantes del equipo de trabajo.	No oportunidad de respuesta a las peticiones interpuestas por la ciudadanía, reprocesos en la ejecución de los trámites y servicios.	X			BAJA	CATASTRÓFICO	MODERADO	Sensibilización y capacitaciones al grupo SAC con el fin dar cumplimiento a los derechos de la ciudadanía y la política anticorrupción. Visitas de acompañamiento que se realizan por parte del nivel central a las Alcaldías, Cárcel Distrital y Nuse. Revisión de la gestión realizada por las personas que hacen parte del grupo SAC, a través de la matriz de reporte preventivo, en cada alcaldía local, cárcel, NUSE y Nivel Central. Realización de pruebas de cliente oculto	X		ACEPTABLE	
											X			

ELABORA:  Gloria Alejandra Villabon Profesional Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía  Liliana Casas Profesional Dirección de Planeación y Sistemas de Información	REVISÓ:  Doris Valero Olaya Asesora de Despacho Secretaria Distrital de Gobierno	APRUEBA:  Doris Valero Olaya Asesora de Despacho Secretaria Distrital de Gobierno
--	--	--