

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
FORMATO MATRIZ DE RIESGO

Servicio a la Ciudadanía
PROCESO: Subsecretaría de Gestión Institucional
LÍDER:
OBJETIVO: Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y orientar con calidad y oportunidad a los ciudadanos que demandan de la Secretaría Distrital de Gobierno trámites y servicios a través de sus canales presencial, telefónico y virtual, reportando periódicamente la percepción de las personas en relación a la calidad del servicio prestado con el fin de garantizar una adecuada atención a los ciudadanos y ciudadanas y la garantía de sus derechos.

CÓDIGO: SAC-MR
VERSIÓN: 01
VEIGENCIA: 29/12/2017

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	13/12/2011	Creación del documento.
2	16/04/2012	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	20/12/2012	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	19/06/2013	Cambio de formato, se mantienen los riesgos y los controles.
5	27/10/2014	Cambio de formato. Cambio de redacción de los riesgos, inclusión de controles.
01	29/12/2017	Elaboración del documento. Reemplaza la matriz de riesgos del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía. Se actualizaron todos los elementos de la matriz de riesgo de acuerdo al objetivo, alcance y servicios del proceso "Servicio a la Ciudadanía", en el nuevo modelo de operación por procesos, así como la alineación con el marco estratégico aprobado por la Resolución 162 de 2017.



PERFIL DE RIESGO DEL PROCESO	CRITICIDAD
6,26	MODERADO

Nota: El perfil de riesgo resume el nivel de riesgo del proceso, permitiendo identificar aspectos de peligro relevantes para establecer prioridades en la implementación de controles. Su cálculo corresponde al promedio del valor numérico otorgado a la zona de riesgo residual de cada riesgo. Dicho valor numérico se encuentra establecido en el manual de riesgos de la Entidad.

NOTA: Para el diligenciamiento de esta matriz tenga en cuenta el manual "Gestión del Riesgo" 1D-PGE-M004

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO										TRATAMIENTO DEL RIESGO	MONITOREO DEL RIESGO			
No.	EVENTO	RIESGO = 1+2+3			Nivel Organizacional	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROL	CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTROLES				CALIFICACION DEL CONTROL	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	N° PLAN DE MEJORA ASOCIADO	MÉTODO DE VERIFICACIÓN PARA EL MONITOREO AL COMPORTAMIENTO		
		Fuente de riesgo	CAUSA	Area de impacto						CONSECUENCIA	DOCUMENTADO	NORMATIVIDAD / DOCUMENTO DE LA ENTIDAD	SOCIALIZADO					OPORTUNIDAD	PERIODICIDAD
R1	Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas.	Personas	"No marcar como Derecho de Petición la solicitud ciudadana que debe ser tramitada como tal, en el momento de la radicación por los CDI. "No realización del seguimiento al requerimiento recibido. "No cumplir con los lineamientos del proceso de servicio a la Ciudadanía por parte de los integrantes del equipo de trabajo. "Atender las solicitudes de la ciudadanía con diferentes criterios (clasificación, tiempos de trámite de los requerimientos, oportunidad de respuesta) en los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía.	Credibilidad, buen nombre y reputación	" Sanciones disciplinarias y administrativas. "Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la Entidad. "Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos.	Operativo	POSIBLE	MAYOR	ALTO	Reporte preventivo elaborado por los servidores públicos del proceso.	SI	Manual de Atención a la Ciudadanía	SI	Defectivo Periódico	Manual/Visual	REGULAR	MODERADO	N/A	Reportes preventivos enviados a los Directivos y Jefes de Oficina de la Entidad. Informes mensuales con la gestión del proceso, publicados en la página Web de la Entidad.
R2	Incumplimiento de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención de la ciudadanía	Personas	"Ralentización de los aplicativos que se utilizan en el desarrollo del proceso (SDQS, ORFEO, SI ACTUA). "Inadecuado manejo de las herramientas e información en los puntos de atención. "Servidores Públicos vinculados al proceso que no poseen actitud de servicio, ni la habilidad exigida en el proceso para la prestación de un servicio de calidad. "Deficiencias en la infraestructura física y tecnológica en los puntos de atención al ciudadano.	Credibilidad, buen nombre y reputación	"Insatisfacción del ciudadano en la prestación del servicio. "Afectación del servicio en términos de inclusión, calidad y agilidad.	Operativo	IMPROBABLE	MAYOR	MODERADO	Inducción/Capacitación en puesto de trabajo - Equipo SAC. Seguimiento realizado a la aplicación de los protocolos del proceso por parte de los servidores públicos.	SI	Manual de Atención a la Ciudadanía	SI	Preventivo Periódico	Manual/Visual	BUENO	TOLERABLE	N/A	Actas de Capacitación Informes de seguimiento a la aplicación de los protocolos del proceso.

METODO DE ELABORACION	REVISO
El documento fue elaborado por los profesionales Reina Mera Marina y Paula Andrea Cruz elaborando de la Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio al Ciudadano. Compilaron eventos de riesgo según la dinámica del proceso y resultados de evaluaciones externas al proceso.	<p>Sandra Patricia Sánchez Flores Analista SGR - SIG</p> <p>Leibin Andrés Chaparro Cabra Lider Proceso Servicio Ciudadanía</p>