

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUCIÓN BOGOTÁ Instituto para el Desarrollo de la Ciudad y la Seguridad	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO						CODIGO	E-MEJ-FT-009
	SUBPROCESO	VERIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION						VERSIÓN	03
	FORMATO	MAPA DE RIESGOS						PAGINA	
								VIGENTE DESDE	13/06/2014

PROCESO		ATENCIÓN AL CIUDADANO																	
OBJETIVO DEL PROCESO		Dar respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos realizados por parte de las y los ciudadanos al IDIPRON a través de los diferentes canales de comunicación que se encuentran dispuestos para tal fin.																	
FACTOR DE RIESGO (Contexto)	RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CAUSAS		EFFECTOS	IMPACTO		PROBABILIDAD		EVALUACIÓN RIESGO		CONTROLES EXISTENTES		VALORACIÓN RIESGO		OPCIONES MANEJO		ACCIONES DE CONTINGENCIA	
	Puede suceder		INTERNO	EXTERNO	Lo que podría ocasionar...														
			Debido a...	Debido a...															
Sistemas de Información débiles	Perdida de información de SDQS almacenada en el computador del responsable de Atención al ciudadano.	Operativo	1. Porque: La información se guarda directamente en el equipo. 2. No se destinado un servidor para guardar ésta información. 3. No se ha gestionado el almacenamiento de información SDQS en un servidor.	1. Porque: Existe Perdidas de información o daño en el Servidor de la Secretaría General	Imposibilidad de clasificación y seguimiento a la contestación oportuna de requerimientos. Hallazgos de entes de control por no cumplimiento de términos de requerimientos ciudadanos.	MODERADO	3	POSIBLE	3	9	ALTO	Copias de seguridad periodicas de la base de datos de requerimientos, previa solicitud al área de sistemas.	9	ALTO	REDUCIR EL RIESGO	RESTABLECER LA INFORMACION MEDIANTE EL ARCHIVO FISICO			
Cultura Organizacional, Términos de ley.	CORRUPCIÓN: Manipulación adulteración Información.	Operativo	1. Por que: La información se encuentra disponible en un equipo y es vulnerable a ser modificada por un tercero. 2. Porque: Varias personas utilizan el mismo equipo.		Hallazgos de entes de control Baja credibilidad delos beneficiarios en el Instituto	MODERADO	3	IMPROBABLE	2	6	MODERADO	Copias de seguridad periodicas de la base de datos de requerimientos, previa solicitud al área de sistemas.	6	MODERADO	REDUCIR EL RIESGO	RESTABLECER LA INFORMACION MEDIANTE EL ARCHIVO FISICO			
Población Objetivo Términos de ley.	No entrega de la respuesta a los requerimientos realizados por NNAJ y demás ciudadanos en UPIS y/o convenios.	Operativo	1. Porque: Manipulación a conveniencia de los requerimientos enviados para entrega a las UPIS y convenios o no asistencia del ciudadano a la UPI. 2. La respuesta a los requerimiento realizados en UPIS y convenios son enviados a la Unidad para que se entregue al ciudadano. 3. Porque: No se realiza seguimiento de entrega de las respuestas a los requerimientos de los NNAJ y ciudadanía en UPIS y convenios.	1. Porque: en los casos de ciudadanos habitantes de calle no posee domicilio que permita el envío de la respuesta mediante correo certificado o email.	Duplicidad de requerimientos ciudadanos, Hallazgos en auditorias internas.	MODERADO	3	CASI CERTEZA	5	15	EXTREMO	Formato de panilla de entrega de respuesta a la ciudadanía.(ACI-FT-006)	12	ALTO	REDUCIR EL RIESGO	PEDIR INFORMACION ADICIONAL CONTACTO BENEFICIARIO			
Cultura Organizacional, Términos de ley.	Respuesta a los requerimientos ciudadanos fuera del termino legal	Operativo	1. Porque: Demora en la emisión de la información por parte del área competente para dar respuesta. 2. Demora en los pases entre dependencias.		Sanciones y glosas de entes de control por requerimientos sin responder dentro de los términos. Afectación de los índices de oportunidad de la entidad.	MENOR	2	POSIBLE	3	6	MODERADO	Procedimiento documentado, en el cual se establece seguimiento para la respuesta oportuna.	4	BAJO	ASUMIR EL RIESGO	EMITIR RESPUESTA DE INMEDIATO			

CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AA)	PERSONA SOLICITANTE DEL CAMBIO	REVISIÓN OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBACIÓN LIDER DEL PROCESO	
2	A razón de la actualización del Mapa de Procesos en el cual se hace una división del proceso de Atención y Participación Ciudadana, se realiza una revisión del Mapa de Riesgos, en donde se agregan dos riesgo (1 y 3), ajustando la redacción y los controles existentes de los riesgos 2 y 4.	25/08/2014	FIRMA: FIRMA EN ORIGINAL	FIRMA: FIRMA EN ORIGINAL	FIRMA: FIRMA EN ORIGINAL	
			NOMBRE: _____	NOMBRE: _____	NOMBRE: _____	
			CARGO: _____	PROFESIONAL SIGID	CARGO: _____	

** Se debe llevar la trazabilidad de todas las versiones que se realicen al mapa de riesgos