

ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTENCIÓN SOCIAL Instituto de Participación de la Ciudadanía	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO										CODIGO	E-MEI-FT-009
	SUBPROCESO	VERIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION										VERSIÓN	03
	FORMATO	MAPA DE RIESGOS										PAGINA	

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  Puede suceder	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CAUSAS		EFFECTOS  Lo que podría ocasionar...	IMPACTO	PROBABILIDAD		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN RIESGO	OPCIONES MANEJO	ACCIONES DE CONTINGENCIA		
			INTERNO	EXTERNO			3	9							
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 destinó un servidor para guardar ésta información. 3. No se ha gestionado el almacenamiento de información SDQS en un servidor.	Debido a..	1. Porque: Existe Perdidas de información o daño en el Servidor de la Secretaría General	MODERADO	3	POSSIBLE	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 de los beneficiarios en el Instituto	MODERADO	3	IMPROBABLE	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 UPL. 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	15	EXTREMO	Formato de parilla de entrega de respuesta a la ciudadanía.(ACI-FT-006)	12	ALTO	REDUCIR EL RIESGO  PEDIR INFORMACION ADICIONAL CONTACTO BENEFICIARIO DE AL
Cultura Organizacional, Términos de ley.	Respuesta a los requerimientos ciudadanos fuera del término legal	Operativo	1.Porque: Demora en la emisión de la información por parte del área competente para dar respuesta. 2.Demora en los pasos entre dependencias.		Sanciones y glosas de entes de control por requerimientos sin responder dentro de los términos. Afectación de los indices de oportunidad de la entidad.	MENOR	2	POSSIBLE	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:			CARGO:	PROFESIONAL SIGID		

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