



PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN AL USUARIO

FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 15 DE 2015

VERSIÓN : 01

MAPA DE RIESGOS

PÁGINA 1 DE 1

Factor		Identificación de Riesgos				Análisis de Riesgos			Valoración del Riesgo					Tratamiento		
Factor	Riesgo	Descripción	Consecuencia	Clasificación	Probabilidad	Impacto	Nivel del Riesgo	Controles existentes	Como se evidencia si el Control Existe (Herramienta)	control es eficaz?	probabilidad	Impacto	Nivel del Riesgo	Acciones	Responsables	Cronograma
interno	recepción inoportuna de correspondencia	La correspondencia no llega tiempo a cada secretaria, no la recogen a tiempo	retrasos en respuesta de la correspondencia, respuestas a derechos de petición	operativa	3	3	zona de riesgo alta	correos internos a cada secretaria para que recoja su correspondencia	registro de los correos electrónicos	SI	1	3	zona de riesgo moderada	Establecer una persona por dependencia que recoja la correspondencia y la priorice	Gestión atención al usuario	semanal
externo	demora en entregas de correspondencia	envíos de correspondencia desde la alcaldía hacia entidades fuera de ella	devolucion de correspondencia no entregada, entrega tardía de la misma	imagen	3	3	zona de riesgo alta	evidencia del radicado de salida del documento	SI	SI	1	3	zona de riesgo moderada	capacitaciones a los funcionarios de manejo de la correspondencia para que respondan mediante el sistema	Gestión atención al usuario	mensual
interno	pérdida de correspondencia	los funcionarios ingresan a Gestion de Atención al Ciudadano y retiran correspondencia por sus propios medios	retiro de correspondencia de otros destinatarios y pérdida de correspondencia	operativa	2	3	zona de riesgo moderada	NO	NO	NO	2	3	zona de riesgo moderada	establecimiento de ventanilla única con horario para el retiro de la correspondencia entrante.	Gestión atención al usuario	semanal
interno	Trámite de quejas	Usuarios inconformes con la tasa de respuesta de la alcaldía	deterioro de la imagen administrativa de la alcaldía	imagen	3	2	zona de riesgo moderada	NO	NO	NO	1	3	zona de riesgo moderada	tratamiento efectivo en la atención al ciudadano mediante la ventanilla única	Gestión atención al usuario	mensual