FORMATO

MAPA DE RIESGO DE GESTIÓN - CORRUPCIÓN - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - FISCALES

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO: GE-SI-F4	VIGENCIA: 27/02/2024	V3	PAGINA 1 DE 1

EVALUACIÓN DE RIESGO DE:	SIAU		
FECHA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:	1/02/2025	VIGENCIA:	2025	FECHA DE SEGUIMIENTO:	dic-25

Identificación del riesgo									Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles										Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción					
																		Atributos																		
Referencia	Proceso	Subproceso	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raiz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Observaciones al Seguimiento	Estado
1	Sistemas De información Y Atención Al Usuario	MONITOREO DE SRVICOS	Reputacional	Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias	Desconocimiento de los procedimientos y actividades para el agendamiento de citas por parte de los Agentes Call Center y Orientadores	Posibilidad de afetación reputacional por PQRS de los usuarios debido al no cumplimiento de los procedimientos y actividades para el agendamiento de citas por parte de los Agentes Call Center y Orientadores	Ejecucion y Administracion de procesos	100	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	1	El líder del área del siau realiza anualmente el cronograma de capacitaciones, se revisa mensualmente para verificar su cumplimiento y tomar las acciones necesarias en los casos de incumplimiento de lo programado.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	36%	Moderado	60%	Moderado	Reducir (mitigar)	Cronograma de capacitaciones de la vigencia, y su respectivo seguimiento para garantizar el cumplimiento, documentando bajo reuniones de autocontrol	LIDER AREA SIAU	1/02/2025	Mensual a partir de febrero	Durante el cuarto trimestre se cumplio con el cronograma de capacitaciones programado. Se adjunta registro fotografico y de asistencia https://esecarmenemiliao-my.sharepoint.com/shared?id=%2Fpersonal%2Flhcapacitaciones%5Fesecarmenemiliaospina%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FPLANh%20CAPACITACIONES%202025%2FSIAU&listurl=%2Fpersonal%2Flhcapacitaciones%5Fesecarmenemiliaospina%5Fgov%5Fco%2FDocuments	finalizado
															2	El líder del are de siau en la reuniones mensuales con su equipo socializa y retroalimenta los compromisos asi como se socializan nuevos lineamientios para el	Impacto	Correctivo	Manual	25%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	36%	Moderado	45%	Moderado	Reducir (mitigar)							
2	Sistemas De información Y Atención Al Usuario	MONITOREO DE SRVICOS	Reputacional	quejas o reclamos de los usuarios	El aumento de la oferta de servicios genera aumento de la demanda de llamadas	Posibilidad de afectación reputacional por quejas o reclamos de los usuarios debido al no cumplimiento de la recepción completa de las llamadas por falta de personal y equipos.	Ejecucion y Administracion de procesos	36.000	Muy Alta	100%	El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	Mayor	80%	Alto	1	El líder del área de siau realiza mensualmente análisis de los datos de la recepción de las llamadas que permita generar acciones de mejora.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	Alta	70%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	Consolidar los informes de recepción de llamadas con el objetivo de verificar si las acciones tomadas por el área son efectivas o no, para que de ser necesario, se socialice con la subgerencia de servicios para la toma de decisiones	LIDER AREA SIAU	1/02/2025	Mensual	Durante el cuarto trimestre se cumplio con el analisis de los informes sobre recepción de llamadas. Se continuo con el mismo numero de agentes para responder whatsapp, se continuo con la depuracion de numeros repetidos en llamadas abandonadas, para tener un numero más real de estas llamadas, lo cual muestra una reducción importante en el abandono de llamadas. Se adjuntan informes mensuales con el registro de llamadas https://esecarmenemiliaospina.gov.co/recepcion-de-llamadas-call-center/	finalizado
															2	El líder del área del siau realiza periódicamente estrategias para procurar la disminución del número de llamadas abandonadas que buscan agendamiento.	Impacto	Correctivo	Manual	25%	Documentado	Continua	Con Registro	Alta	70%	Moderado	60%	Alto	Reducir (mitigar)							