

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS DEL RIESGO			MEDIDAS DE MITIGACIÓN						FECHA	MONITOREO Y REVISIÓN				
Proceso	Objetivo	Causas	Riesgo	Consecuencias	Riesgo Inherente			Valoración	Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Acciones	Responsable	Indicador	
					Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Control	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución		Acciones				Registro
Atención al Usuario.	Brindar atención con calidad al usuario que presenta solicitudes ante la entidad, a través de los diferentes canales de atención ,habilitados para tal fin así como realizar seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias , con el fin de(PQRS) contribuir al mejoramiento de la percepción de los usuarios en el Municipio Santiago de Cali	Percepción del usuario frente a la ética de los servidores públicos y contratistas.	Cohecho en la radicación de comunicaciones oficiales.	Afectación en el tiempo de atención de los usuarios.	5	20	E: 100 Zona de Riesgo Extrema	Asignación de turnos para la atención mediante un aplicativo.	3	20	E: 60 Zona de Riesgo Extrema	Marzo	Análisis de estrategias para el tratamiento del riesgo.	Acta de Reunión, Listado de Asistencia				
		Debilidad en los procesos de selección del personal de atención.		Afecta la percepción del usuario frente a la atención.						Permanente entre Mayo a Diciembre del 2016.	Campañas de divulgación con relación a los trámites y servicios que brinda la entidad enfatizando el no pago de la radicación de sus solicitudes.	Notas en intranet -portal de la Entidad.						
		Desconocimiento de la norma.		Afecta la percepción del usuario frente a la atención.	5	20	E: 100 Zona de Riesgo Extrema	Divulgación de carta de trato digno al personal que atiende los puntos atención.	4	20	E: 80 Zona de Riesgo Extrema	Permanente entre Mayo a Diciembre del 2016.	Divulgación de principios y valores éticos asociados al servicio a la comunidad.	Noticias publicadas en portal.				
		Desconocimiento por parte de la ciudadanía de los temas que le competen a la Administración y los requisitos para poder acceder a los trámites y servicios de la Entidad.	Concusión en la atención al momento de radicar una comunicación oficial.	Afectación en el tiempo de atención de los usuarios.								Divulgación Manual de Atención al Usuario.	Noticias publicadas en intranet.					
		Falta de comunicación oportuna ante los cambios o novedades en los servicios prestados por la entidad.	Tráfico de Influencias en los puntos de Atención al Usuario.	Afectación en el tiempo de atención de los usuarios.	5	20	E: 100 Zona de Riesgo Extrema	Ubicación de punto de información en la Ventanilla Única (Asignación de turnos).	3	20	E: 60 Zona de Riesgo Extrema	Abril	Divulgación de Mapa de riesgos de corrupción al personal de los puntos de atención de la entidad.	Circular de divulgación.				
		Debilidad en los procesos de selección del personal de atención.		Afecta la percepción del usuario frente a la atención y la ética del servidor público y/o contratista.								Permanente entre Mayo a Diciembre del 2016.	Divulgación de principios y valores éticos asociados al servicio a la comunidad.	Noticias publicadas en intranet.				
		Debilidad en los procesos de selección del personal de atención.		Afectación en el tiempo de atención de los usuarios.														
		Percepción del usuario frente a la ética de los servidores públicos y contratistas.		Afecta la percepción del usuario frente a la atención y la ética del servidor público y/o contratista.														
				Aumento de quejas por parte del usuario.														

Elaborado por: Anlly Paola Víafora Saavedra / Contratista  
Revisado por: Mónica González Córdoba / Contratista  
Aprobado por: Sandra Patricia Parra Nñez/ Profesional Universitario  
Fecha: 04/mar/2016