



MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

FO-GE-09

Versión: 02

Fecha:  
Noviembre 16 de 2016

AÑO: PERIODO: ENTIDAD O EMPRESA: NIT:

MISIÓN:

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO										MONITOREO Y CONTROL						
PROCESO Y OBJETIVO	ACTIVIDAD	CAUSAS	RIESGO		CONSECUENCIA ¿Qué impactos puede generar el riesgo identificado? - Re procesos - Hallazgos (de tipo administrativo, Fiscal, Penal y/o Disciplinario) - Afectación a los procesos - Pérdida de credibilidad (imagen) - Afectación de personas - Otro ¿Cuál?	ANÁLISIS DEL RIESGO		CONTROLES		EVALUACIÓN DEL RIESGO				FECHA	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Establecido, Documentado, Implementado o Mantenido)	EFICAZ (Si/ No - ¿Por qué?)  Mediante evaluaciones periódicas se verifica que los controles para los riesgos están implementados y si han sido eficaces				
			No.	TIPO		NOMBRE	RIESGO INHERENTE		VALORACIÓN DE LOS CONTROLES	PUNTAJE A DISMINUIR	PROBABILIDAD (Rara vez, Improbable, Posible, Probable o Casi Seguro)	IMPACTO (Insignificante, Menor, Moderado, Mayor y Catastrófico)	PUNTAJE					ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL	REGISTRO O EVIDENCIAS
							VALORACIÓN DEL IMPACTO	ZONA DE RIESGO													
VIGILANCIA Y CONTROL DE LA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Prestación del servicio	Desconocimiento de la norma por parte del funcionario Pocos protocolos de atención establecidos	1	INSTITUCIONAL	Interpretación y/o aplicación inadecuada del servicio solicitado	Improbable	MODERADO	MODERADA	85	2	Improbable	INSIGNIFICANTE	2	BAJA	Vigencia 2018	Incluir dentro del programa PIC capacitaciones con énfasis en el tema de servicios públicos domiciliarios y normatividad vigente en este tema.					
VIGILANCIA Y CONTROL DE LA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Desconocer el protocolo establecido/no aplicar el protocolo/ acepta dádivas	Desconocer el protocolo establecido/no aplicar el protocolo/ acepta dádivas	2	INSTITUCIONAL	Atención inoportuna a las peticiones y/o actuaciones para los usuarios	Improbable	MODERADO	MODERADA	85	2	Improbable	INSIGNIFICANTE	2	BAJA	Vigencia 2018	Mantener controles establecidos	Informes trimestrales rendidos a la alta dirección. Encuestas tabuladas de satisfacción.				
VIGILANCIA Y CONTROL DE LA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Falta de establecimiento de los protocolos de atención al usuario/Requerimiento o solicitudes repetitivas de un ciudadano/Pocos criterios establecidos para programar y brindar la atención	Falta de establecimiento de los protocolos de atención al usuario/Requerimiento o solicitudes repetitivas de un ciudadano/Pocos criterios establecidos para programar y brindar la atención	3	INSTITUCIONAL	Tomar decisiones inadecuadas por parte del funcionario	Posible	MODERADO	ALTA	85	2	Improbable	INSIGNIFICANTE	2	BAJA	Durante Vigencia 2018	En la caracterización del proceso se establecieron los procedimientos de atención a los usuarios	Listados de usuarios atendidos. Registros en los informes de los casos resueltos y relevantes.				
VIGILANCIA Y CONTROL DE LA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Incremento de la población objetiva/Insuficiente personal para la atención/Creación constante de normatividad	Incremento de la población objetiva/Insuficiente personal para la atención/Creación constante de normatividad	4	INSTITUCIONAL	Atención inoportuna a los usuarios	Improbable	MODERADO	MODERADA	85	2	Posible	MEJOR	15	MODERADA	vigencia 2018	La entidad dentro del plan estratégico institucional maneja el normograma por cada proceso identificado para apoyar la toma de decisiones en la diferentes funciones que maneja cada dependencia.	Normograma de consulta en el sistema				