

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO																								
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO				CONTROLES				VALORACIÓN DEL RIESGO			TRATAMIENTO DEL RIESGO							
ACTIVIDADES O SITUACIÓN DE RIESGO	RIESGO	TIPO DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	Controles existentes	Tipo de control	Periodicidad del control	RESULTADO	Eficacia del control	Valoración del control	Grado de exposición residual	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	TRATAMIENTO DEL RIESGO	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FRECUENCIA DEL SEGUIMIENTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	REGISTRO / EVIDENCIA
Recepción, revisión, radicación y trámite de documentos	Puede ocurrir que la asignación del trámite en el sistema no sea coherente con la solicitud del ciudadano	Operativo	Interno	Debido a la falta de conocimiento de la persona que radica	Lo que puede generar inconformidad del cliente por pérdida de tiempo	4	1	4	MODERADO	Capacitación y actualización de procesos para disminuir tramitología	4	2	8	MEDIA	3	1,3	BAJO	Evitarlo	Preventivo/Actualización y socialización de los procesos de recepción de cada trámite que llegue a la entidad	Direcciones Misionales y Jefe Oficina Atención al Ciudadano	Mensual	06/03/2017	06/03/2018	Formato asistencia capacitación y retroalimentación
	Puede ocurrir que la espera del ciudadano se extienda más de lo normal	Tecnológico	Interno	Debido a la escasez de personal para atender a los ciudadanos	Lo que puede generar insatisfacción en los ciudadanos	4	4	16	EXTREMO	Ampliación de la capacidad instalada para cubrir la necesidad de la ciudadanía	1		0	INEXISTENTE	1	16,0	EXTREMO	Asumirlo	Correctiva/Crear protocolos de atención para priorizar los ciudadanos según sus necesidades	Jefe Atención al Ciudadano	Mensual	20/02/2017	20/03/2017	Actualización de procesos
	Puede ocurrir oferta de beneficios (Económicos, materiales) por realización de alguno de los trámites del Inrima (Concusión).	Corrupción	Externo	Debido al contacto directo con el ciudadano	Lo que puede generar pérdida de credibilidad	1	5	5	MODERADO	Compromisos de transparencia y cuidado de información confidencial	4	2	8	MEDIA	3	1,7	BAJO	Evitarlo	Detección	Jefe Atención al Ciudadano	Mensual	20/02/2017	20/02/2018	Políticas de transparencia
	Puede ocurrir que el sistema se caiga y no se pueda recibir la solicitud	Tecnológico	Interno	Debido a el colapso de los sistemas informáticos de la entidad	Lo que puede generar insatisfacción del usuario y/o pérdida de la información	3	3	9	ALTO	Mantenimiento a los servidores de la entidad	3	2	6	MEDIA	3	3,0	MODERADO	Reducirlo	Preventiva/Actividades periódicas de mantenimiento a los servidores informáticos	Oficina de Soporte Tecnológico	Mensual	20/02/2017	-	Hoja registro mantenimiento s preventivos
	Puede ocurrir que los datos almacenados sean incorrectos o insuficientes	Operativo	Interno	Debido a la falta de atención de la persona que entrevista al ciudadano durante la radicación	Lo que puede generar errores en el contacto del usuario para novedades o respuesta del trámite e incurrir en incumplimiento legal y sanción para el usuario	3	3	9	ALTO	Actualización de bases de datos unificadas para el control de los ciudadanos	1		0	INEXISTENTE	1	9,0	ALTO	Evitarlo	Bases establecidas para diligenciamiento y verificación	Jefe Atención al Ciudadano	Periodico	20/02/2017	-	Bases de datos actualizadas
	Agresiones físicas o verbales por el contacto directo con el usuario	Operativo	Interno	Debido al contacto directo con el ciudadano	Lo que puede generar la vulnerabilidad de los funcionarios	3	2	6	MODERADO	Carta de atención al ciudadano	4	1	4	BAJA	3	2,0	BAJO	Evitarlo	Preventiva/Protocolo de atención	Jefe Atención al Ciudadano	Periodico	20/02/2017	-	Protocolos