



**MATRIZ N° 1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO**

Código: FO-M1-P3-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: **24 AGO 2016**

Página: 1 de 1

1. CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO	2. OBJETIVO DEL PROCESO	3. RIESGOS	4. DESCRIPCION DEL RIESGO	5. CAUSAS (Factores Internos y Externos. Incluye Agente Generador)	6. EFECTOS (Consecuencias)
M4-P1 ASISTIR AL CIUDADANO	Ofrecer al ciudadano orientación, asesoría y apoyo para facilitar el acceso a la información, servicios y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.	1 Incumplimiento de Términos.	No dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias interpuestas por los ciudadanos y/o Entidades públicas y privadas dentro de los términos de Ley.	1. Desconocimiento de la normatividad relacionada con el proceso de atención al ciudadano. 2. Deficiencias en el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. 3. Ausencia de integralidad entre los aplicativos SADE y QAP para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	1. Pérdida de la imagen institucional. 2. Insatisfacción por parte de ciudadano. 3. Sanciones y/o Demanda. 4. Detrimento Patrimonial.
		2 Mala prestación del servicio.	No ofrecer al ciudadano orientación, asesoría y apoyo para facilitar el acceso a la información y a los servicios prestados por la Gobernación	1. Falta de competencia de los servidores públicos. 2. Deficiencia en el procedimiento de inducción y reintroducción a servidores públicos. 3. Ausencia de un programa de capacitación permanente en temas de atención al ciudadano. 4. Deficiencias en el estudio de satisfacción del ciudadano.	1. Pérdida de la imagen institucional. 2. Insatisfacción por parte del ciudadano.

**ELABORACIÓN**

Elaboró: *Luz Angela Paruma - Jorge Andrés Mañosca.*

Cargo: *Profesional Especializada - Profesional.*

Firma: *[Firma]*

Fecha: 31/03/2016

**REVISIÓN**

Revisó: *Ana María Sterling Bastidas*

Cargo: *Directora Técnica*

Firma: *[Firma]*

Fecha: 31/03/2013


**APROBACIÓN**

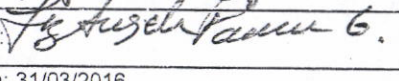


**APROBADO  
COMITE SIG**

Aprobó: Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

**24 AGO 2016**

Fecha:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>MATRIZ N° 2 ANALISIS DE RIESGOS DEL PROCESO</b>								Código: FO-M1-P3-02	
									Versión: 03	
									Fecha de Aprobación: <b>24 AGO 2016</b>	
									Página: 1 de 1	
1. CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO	2. RIESGOS		3. CLASE DE RIESGO	4. CALIFICACION				5. EVALUACION		6. MEDIDAS DE RESPUESTA
				4.1 PROBABILIDAD		4.2 IMPACTO		5.1 EVALUACION DEL RIESGO (INHERENTE)		
				Vr.	Resultado	Vr.	Resultado	Calif	Zona de Ubicación	
M4-P1 ASISTIR AL CIUDADANO	1	Incumplimiento de Términos.	Cumplimiento	4	Probable	5	Catastrofico	20	Extrema	REDUCIR-EVITAR
	2	Mala prestación del servicio.	Imagen	4	Probable	4	Mayor	16	Extrema	REDUCIR-EVITAR
	3	3	Estrategico	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	
	4	4	Estrategico	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	
	5	5	Estrategico	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	
	6	6	Estrategico	5	Casi Seguro	5	Catastrofico	25	Extrema	
	7	7	Estrategico	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	
	8	8	Estrategico	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	
	9	9	Estrategico	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	
	10	0	Estrategico	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	
	11	11	Estrategico	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	
	12	12	Estrategico	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	

ELABORACION		REVISION		APROBACION	
Elaboró: Luz Angela Paruma - Jorge Andres Harasca		Revisó: Ana Maria Sterling Bastidas		<b>APROBADO</b> <b>COMITE SIG</b> Aprobó: Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión <b>24 AGO 2016</b>	
Cargo: Profesional Especializada - Profesional.		Cargo: Directora Técnica.			
Firma:  - 		Firma: 			
Fecha: 31/03/2016		Fecha: 31/03/2016		Fecha:	