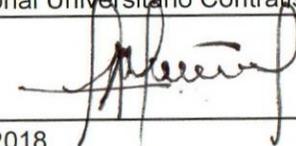
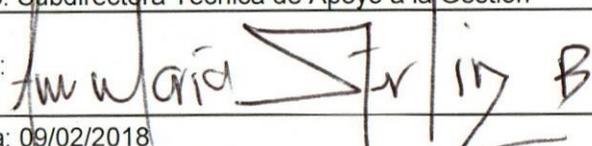
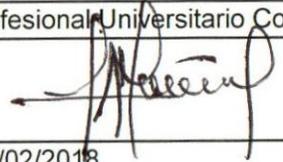
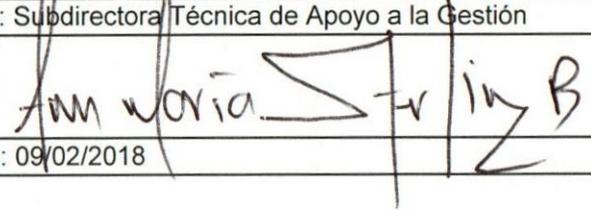
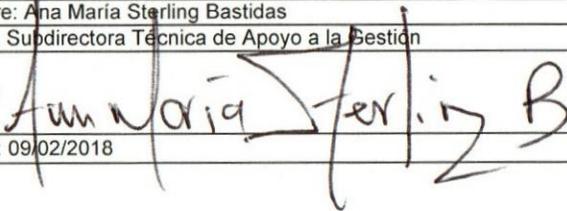


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación		Código: FO-M1-P3-01 Versión: 01 Fecha de Aprobación: 23/03/2018 Página: 1 de 1		
MATRIZ N° 1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		CODIGO DEL PROCESO: M4-P1		
NOMBRE DEL PROCESO: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO OBJETIVO DEL PROCESO: Promover y coordinar el sistema de orientación y atención al ciudadano para garantizar el acceso a la información, trámites y servicios que ofrece la DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL				
N°	1. RIESGOS	2. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	3. CAUSAS (Factores Internos y Externos. Incluye Agente Generador)	4. EFECTOS (Consecuencias)
1	No cumplimiento de los términos legales.	No dar cumplimiento de la normatividad vigente que regula el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública interpuestas por los ciudadanos y partes interesadas dentro de los términos de Ley.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de un procedimiento para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública. 2. Insuficiente capacidad operativa para tramitar respuestas en los términos de ley, por desconocimiento de la normatividad vigente aplicable. 3. Debilidades en el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública. 4. Ausencia de integralidad en los canales de atención disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de la imagen institucional. 2. Insatisfacción por parte de los ciudadanos y partes interesadas. 3. Sanciones y/o Demanda. 4. Detrimento Patrimonial.
2	Inapropiado servicio al ciudadano.	No ofrecer a los ciudadanos y partes interesadas la orientación, atención, asesoría y apoyo apropiado para garantizarle el acceso a la información pública y a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de las características, actitudes y preferencias de los ciudadanos y partes interesadas. 2. Ausencia de un portafolio de Trámites y Procedimientos Administrativos. 3. Ausencia de un programa de capacitación permanente en temas de Servicio al Ciudadano. 4. Debilidades en el procedimiento para identificar acciones de mejora en el Servicio al Ciudadano. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de la imagen institucional. 2. Insatisfacción por parte del ciudadano.
Elaboró		Revisó		Aprobó
Nombre: Jorge Andrés Mañosca López		Nombre: Ana María Sterling Bastidas		Aprobó : Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión - Acta No. 004
Cargo: Profesional Universitario Contratista		Cargo: Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión		
Firma: 		Firma: 		
Fecha: 09/02/2018		Fecha: 09/02/2018		Fecha: 23/03/2018

Departamento del Valle del Cauca								Código:FO-M1-P3-02		
 Gobernación		MATRIZ N° 2 ANALISIS DEL RIESGO DEL PROCESO						Versión: 01		
								Fecha de Aprobación: 23/03/2018		
								Página: 1 de 1		
PROCESO		ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO						CODIGO M4-P1		
OBJETIVO DEL PROCESO		Promover y coordinar el sistema de orientación y atención al ciudadano para garantizar el acceso a la información, trámites y servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.								
DEPENDENCIA		SECRETARÍA GENERAL								
N°	1. RIESGOS	2. CLASE RIESGO	3. CALIFICACION				4. EVALUACION		5. MEDIDAS DE RESPUESTA	
			3.1 PROBABILIDAD		3.2 IMPACTO		4.1 EVALUACION DEL RIESGO (INHERENTE)			
			Vr.	Resultado	Vr.	Resultado	Calif	Zona de Ubicación		
1	No cumplimiento de los términos legales.	Operativos	4	Probable	4	Mayor	16	Extrema	REDUCIR-EVITAR	
2	Inapropiado servicio al ciudadano.	Operativos	4	Probable	4	Mayor	16	Extrema	REDUCIR-EVITAR	
Elaboró			Revisó						Aprobó	
Nombre: Jorge Andrés Mañosca López			Nombre: Ana María Sterling Bastidas						Aprobó : Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión - Acta No. 004	
Cargo: Profesional Universitario Contratista			Cargo: Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión							
Firma 			Firma 							
Fecha: 09/02/2018			Fecha: 09/02/2018						Fecha: 23/03/2018	

PROCESO	ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	M4-P1
OBJETIVO DEL PROCESO	Promover y coordinar el sistema de orientación y atención al ciudadano para garantizar el acceso a la información, trámites y servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.		
DEPENDENCIA	SECRETARÍA GENERAL		

N°	1. RIESGO	2. CLASE DE RIESGO	3. EVALUACION DEL RIESGO (Zona de Ubicación)	4. CONTROLES (existentes)	5. VALORACION DE CONTROLES				6. CALIFICACION				7. EVALUACION		8. MEDIDAS DE RESPUESTA
					Tipo Control (Probabilidad ó Impacto)	PUNTAJE (Herramientas para ejercer el control)	PUNTAJE (Seguimiento al control)	Puntaje Final	6.1 PROBABILIDAD		6.2 IMPACTO		7.1 EVALUACION DEL RIESGO (RESIDUAL)		
									Vr.	Resultado	Vr.	Resultado	Calif. O	Zona de Ubicación	
1	No cumplimiento de los términos legales.	Operativos	Extrema	Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos y Medición de Satisfacción del Cliente.	Prob.	30	40	70	1	Raro	4	Mayor	4	Alta	Reducir y evitar
				Acta de visita al seguimiento de las PQR's en proceso de respuesta.	Prob.	60	40	100							
				Informe mensual, bimestral y semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan por el aplicativo QAP.	Prob.	60	40	100							
2	Inapropiado servicio al ciudadano.	Operativos	Extrema	Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos y Medición de Satisfacción del Cliente.	Prob.	30	40	70	3	Posible	4	Mayor	12	Extrema	Reducir y evitar

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Jorge Andrés Mañosca López	Nombre: Ana María Sterling Bastidas	Aprobó : Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión - Acta No. 004
Cargo: Profesional Universitario Contratista	Cargo: Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión	
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 09/02/2018	Fecha: 09/02/2018	Fecha: 23/03/2018

Departamento del Valle del Cauca Gobernación		MATRIZ N° 4 MAPA DE RIESGOS										Código: FO-M1-P3-04										
												Versión: 01										
												Fecha de Aprobación: 23/03/2018										
												Página: 1 de 1										
PROCESO		ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO										CODIGO DEL PROCESO:		M4-P1								
OBJETIVO DEL PROCESO		Promover y coordinar el sistema de orientación y atención al ciudadano para garantizar el acceso a la información, trámites y servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.																				
DEPENDENCIA		SECRETARÍA GENERAL																				
N°	1. RIESGOS	2. CLASE DE RIESGO	3. CALIF		4. EVALUACION (Zona de Riesgo)	5. CONTROLES EXISTENTES	6. NUEVA CALIF		7. NUEVA EVALUACION (Zona de Riesgo)		8. MEDIDAS DE RESPUESTA	9. ACCIONES	10. META DE ACCIONES PROGRAMADA		11. CRONOGRAMA (Fecha acciones)	12. INDICADOR DE LA ACCION	13. RESPONSABLES DE ADELANTAR LA ACCION					
			PROB	IMPACT			PROB	IMPACT	Calif	Zona de Ubicación			Cantidad	Unidad								
1	No cumplimiento de los términos legales.	Operativos	4	4	Extrema	Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos y Medición de Satisfacción del Cliente.	1	4	4	Alta	Reducir y evitar	Elaborar y aplicar procedimiento para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública.	1	Procedimiento	12/02/2018 31/12/2018	(No. de procedimientos elaborados y aplicados / No. de procedimientos programados) * 100	Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión					
						Acta de visita al seguimiento de las PQR's en proceso de respuesta.						Realizar seguimiento y análisis mensual y semestral a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública.						14	Informes	12/02/2018 31/12/2018	(No. de informes elaborados / No. De informes programados) * 100	Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión
						Informe mensual, bimestral y semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan por el aplicativo QAP.						Integrar los canales de atención disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca.										
2	Inapropiado servicio al ciudadano.	Operativos	4	4	Extrema	Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos y Medición de Satisfacción del Cliente.	3	4	12	Extrema	Reducir y evitar	Realizar un (1) informe semestral con los resultados de las encuestas de caracterización aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas.	2	Informes	12/02/2018 31/12/2018	(No. de informes elaborados / No. De informes programados) * 100	Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión					
						Consolidar un (1) Portafolio de Trámites y Procedimientos Administrativos de la entidad.						Elaborar un (1) plan de cualificación y entrenamiento para el recurso humano de la Gobernación a cargo del servicio al ciudadano.						1	Plan	12/02/2018 31/12/2019	(No. de planes elaborados / No. de planes programados) * 100	Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión
												Realizar un (1) informe semestral con los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas.										

Elaboró

Revisó

Aprobó

Nombre: Jorge Andrés Mañosa López
Cargo: Profesional Universitario ContratistaNombre: Ana María Sterling Bastidas
Cargo: Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión

Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

Firma

Firma

Acta No. 013

Fecha: 09/02/2018

Fecha: 09/02/2018

Fecha: 23/03/2018



MATRIZ N° 5 SEGUIMIENTO AL CONTROL DEL MAPA DE RIESGOS

Código: FO-M1-P3-05
 Versión: 01
 Fecha de Aprobación: 29/12/2016
 Página: 1 de 1

PROCESO	ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	M4-P1
OBJETIVO DEL PROCESO	Promover y coordinar el sistema de orientación y atención al ciudadano para garantizar el acceso a la información, trámites y servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.		
DEPENDENCIA	SECRETARÍA GENERAL		

N°	1. RIESGOS	2. CONTROLES EXISTENTES	3. TIPO DE CONTROL	4. FRECUENCIA	5. RESPONSABLE DEL CONTROL	6. DOCUMENTACION DEL CONTROL	7. EVALUACION Y EFECTIVIDAD DEL CONTROL
1	No cumplimiento de los términos legales.	Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos y Medición de Satisfacción del Cliente.	Correctivo	Cuatrimestral	Lider de programa	Documentado	Se aplica y no es efectivo
		Acta de visita al seguimiento de las PQR's en proceso de respuesta.	Correctivo	Mensual	Auxiliar Administrativo	Documentado	Se aplica y es efectivo
		Informe mensual, bimestral y semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan por el aplicativo QAP.	Correctivo	Mensual	Lider de programa	Documentado	Se aplica y es efectivo
2	Inapropiado servicio al ciudadano.	Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos y Medición de Satisfacción del Cliente.	Correctivo	Cuatrimestral	Lider de programa	Documentado	Se aplica y no es efectivo

Elaboró:	Revisó	Aprobó	
Nombre: Ana María Sterling Bastidas	Nombre: Maria Leonor Cabal Sanclemente	Nombre	Maria Leonor Cabal Sanclemente
Cargo: Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión	Cargo: Secretaria General	Cargo	Secretaria General
Firma:	Firma:	Firma	
Fecha: 16/07/2018	Fecha: 18/07/2018	Fecha	18/07/2018

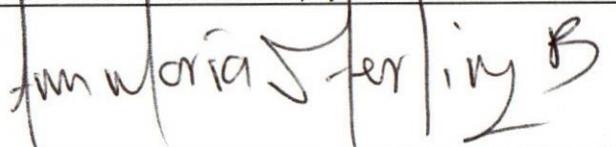
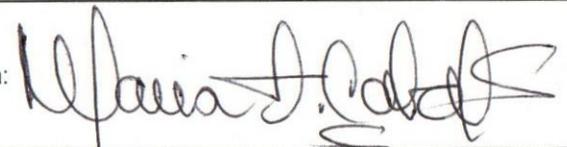
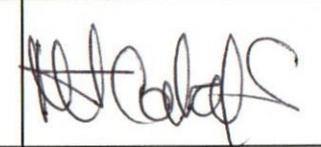
MATRIZ N° 6 SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DEL MAPA DE RIESGOS

PROCESO: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CODIGO: M4-P1

OBJETIVO DEL PROCESO: Promover y coordinar el sistema de orientación y atención al ciudadano para garantizar el acceso a la información, trámites y servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL

Nº	3.RIESGOS	ACCIONES	INDICADOR	PROGAMADO	EJECUTADO	RESULTADO
1	No cumplimiento de los términos legales.	Elaborar y aplicar procedimiento para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública.	(No. de procedimientos elaborados y aplicados / No. de procedimientos programados) * 100	1	0	0%
		Realizar seguimiento y análisis mensual y semestral a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información pública.	(No. de informes elaborados / No. De informes programados) * 100	14	7	50%
		Integrar los canales de atención disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca.	(No. de aplicativos integrados / No. De aplicativos programados) * 100	3	0	0%
2	Inapropiado servicio al ciudadano.	Realizar un (1) informe semestral con los resultados de las encuestas de caracterización aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas.	(No. de informes elaborados / No. De informes programados) * 100	2	1	50%
		Consolidar un (1) Portafolio de Trámites y Procedimientos Administrativos de la entidad.	(No. de portafolios consolidados / No. De portafolios programados) * 100	1	1	100%
		Elaborar un (1) plan de cualificación y entrenamiento para el recurso humano de la Gobernación a cargo del servicio al ciudadano.	(No. de planes elaborados / No. de planes programados) * 100	1	1	100%
		Realizar un (1) informe semestral con los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas.	(No. de informes elaborados / No. De informes programados) * 100	2	1	50%

Elaboró:		Revisó:		Aprobó	
Nombre:	Ana María Sterling Bastidas	Nombre:	Maria Leonor Cabal Sanclemente	Nombre:	Maria Leonor Cabal Sanclemente
Cargo:	Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión	Cargo:	Secretaria General	Cargo:	Secretaria General
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha:	16/07/2018	Fecha:	18/07/2018	Fecha:	18/07/2018

5

