



GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Direccionamiento Estratégico

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO

CÓDIGO RIESGO: **RC1.SC**

PROCESO **Gestión de Servicio a la Ciudadanía**

TIPO DE RIESGO: **Integridad_Pública_Corrupción**

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO

Posibilidad de afectación reputacional por aceptar o solicitar una ventaja indebida de cualquier valor que puede ser financiero o no financiero, directa o indirectamente a cambio de agilizar solicitudes o brindar trato preferencial a causa de la falta de apropiación de la cultura de integridad y los protocolos de atención al ciudadano para un beneficio propio o de terceros.

PUNTO DE RIESGO

Interacciones sobre casos específicos en los diferentes canales de atención

INDICADOR CLAVE DE RIESGO

Porcentaje de denuncias confirmadas por posibles actos de corrupción en la atención de PQRS

CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE

Probabilidad	Alta
Impacto	Menor
El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general nivel interno, de Junta Directiva y Accionistas y/o Proveedores	

Moderado

CALIFICACIÓN RIESGOS RESIDUAL

CONTROLES

Descripción Control	Atributos de Eficiencia		Atributos de Formalización				Calificación Control
	Tipo	Naturaleza	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Ejecución	
El Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa sensibiliza y socializa al personal que presta servicio a la ciudadanía en los diferentes canales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de conocer las herramientas del buen servicio para reforzar las directrices establecidas para un relacionamiento de calidad.	Preventivo	Manual	Procedimientos (Documentos MOP)	Periódicamente	Con registro electrónico	Mixta	40%
El Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa sensibiliza y socializa el código de integridad pública de la Agencia, con el fin de fortalecer la apropiación de los valores y principios promovidos en la cultura organizacional.	Preventivo	Manual	Procedimientos (Documentos MOP)	Periódicamente	Con registro electrónico	Interna	40%
El Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa sensibiliza y socializa la guía sobre declaración de los posibles conflictos de interés, impedimentos y recusaciones de la Agencia, con el fin de afianzar los conocimientos en la materia garantizando una atención transparente, responsable y confiable ante cualquier reporte.	Preventivo	Manual	Procedimientos (Documentos MOP)	Periódicamente	Con registro electrónico	Interna	40%

NIVELES DE PROBABILIDAD E IMPACTO RESIDUAL DEL RIESGO

Probabilidad	Muy Baja
Impacto	Menor

Bajo

¿El riesgo requiera tratamiento?

NO

MAPA DE CALOR

		IMPACTO					PROBABILIDAD
		Leve	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
Muy Alta							
Alta			Inherente				
Media							
Baja							
Muy Baja			Residual				
							Extremo
							Alto
							Moderado
							Bajo



GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Direccionamiento Estratégico

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO

CÓDIGO RIESGO: **RG1.SC**

PROCESO **Gestión de Servicio a la Ciudadanía**

TIPO DE RIESGO: **Gestión**

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO

Posibilidad de afectación reputacional por la atención o prestación del servicio a la ciudadanía en los canales o espacios de relacionamiento con la ciudadanía dispuestos por la Agencia a causa de Información incompleta, confusa o no estandarizada que se comunica a las personas, fuera de los estándares establecidos por la Entidad.

PUNTO DE RIESGO

Interacciones ciudadanas en los diferentes canales de atención

INDICADOR CLAVE DE RIESGO

Porcentaje de usuarios que califican la gestión de ATENEA con un puntaje superior a 4 en los diferentes canales de atención

CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE

Probabilidad	Muy Alta
Impacto	Menor
	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general nivel interno, de Junta Directiva y Accionistas y/o Proveedores

Alto

CALIFICACIÓN RIESGOS RESIDUAL

CONTROLES

Descripción Control	Atributos de Eficiencia		Atributos de Formalización				Calificación Control
	Tipo	Naturaleza	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Ejecución	
El Subgerente de Gestión Administrativa define las directrices para promover las buenas prácticas de atención a la ciudadanía y la aplicación de herramientas para medición de satisfacción, con el fin de establecer contacto con el ciudadano y orientarlo en la prestación del servicio.	Preventivo	Manual	Procedimientos (Documentos MOP)	Siempre que se Ejecuta la Actividad	Con registro electrónico	Mixta	40%
El Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa verifica trimestralmente el cumplimiento de las condiciones generales de relacionamiento con la ciudadanía, a través de monitoreos a los canales dejando como registro informe de resultados del monitoreo a los canales de atención.	Preventivo	Manual	Procedimientos (Documentos MOP)	Siempre que se Ejecuta la Actividad	Con registro manual	Interna	40%
El Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa consolida y analiza cuatrimestralmente los resultados de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas dejando como registro el informe de satisfacción.	Preventivo	Manual	Procedimientos (Documentos MOP)	Siempre que se Ejecuta la Actividad	Con registro manual	Interna	40%
El Subgerente de Gestión Administrativa realiza la calibración al proceso de calidad de los Servicios BPO para garantizar el cumplimiento de lo establecido en los diccionarios de calidad dejando como registro actas de la reunión con el resultado de la calibración.	Preventivo	Manual	Otros Esquemas	Siempre que se Ejecuta la Actividad	Con registro manual	Interna	40%

NIVELES DE PROBABILIDAD E IMPACTO RESIDUAL DEL RIESGO

Probabilidad	Muy Baja
Impacto	Menor
	Bajo

¿El riesgo requiera tratamiento?

NO

MAPA DE CALOR

PROBABILIDAD	IMPACTO					
	Leve	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
	Muy Alta	Inherente				Extremo
	Alta					Alto
	Media					Moderado
	Baja					Bajo
Muy Baja		Residual				



GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Direccionamiento Estratégico

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO

CÓDIGO RIESGO: **RG2.SC**

PROCESO **Gestión de Servicio a la Ciudadanía**

TIPO DE RIESGO: **Gestión**

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO

Posibilidad de afectación reputacional por la atención fuera de los términos señalados en la ley de las PQRS, recibidas en la Agencia a causa de la falta de gestión por parte de las dependencias a las alertas generadas por el proceso.

PUNTO DE RIESGO

PQRS recibidas en la entidad por los diferentes canales de atención

INDICADOR CLAVE DE RIESGO

Porcentaje de PQRS atendidas fuera del término legal

CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE

Probabilidad	Muy Alta
Impacto	Moderado
El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	

Alto

CALIFICACIÓN RIESGOS RESIDUAL

CONTROLES

Descripción Control	Atributos de Eficiencia		Atributos de Formalización				Calificación Control
	Tipo	Naturaleza	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Ejecución	
El Subgerente de Gestión Administrativa determina las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro, análisis, direccionamiento y/o respuesta oportuna de las peticiones ciudadanas - PQRS (derechos de petición de interés general y particular, queja, reclamo, sugerencias, felicitación, consulta, solicitud de acceso a la información, solicitud de copia y denuncias por posibles actos de corrupción) presentadas en la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (ATENEA), para la mejora continua de la prestación de los servicios que la Agencia ofrece a la ciudadanía.	Preventivo	Manual	Procedimientos (Documentos MOP)	Siempre que se Ejecuta la Actividad	Con registro electrónico	Interna	40%
El Profesional de Servicio a la Ciudadanía de la Subgerencia de Gestión Administrativa genera alertas periódicas preventivas para asegurar la oportunidad en las respuestas a las PQRS en los sistemas de gestión de Correspondencia y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.	Preventivo	Manual	Sistemas de Información	Siempre que se Ejecuta la Actividad	Con registro electrónico	Interna	40%
El Profesional de Servicio a la Ciudadanía de la Subgerencia de Gestión Administrativa elabora informes de gestión de peticiones ciudadanas y envía al Subgerente de Gestión Administrativa para la validación del mismo.	Preventivo	Manual	Otros Esquemas	Siempre que se Ejecuta la Actividad	Con registro electrónico	Interna	40%
El Subgerente de Gestión Administrativa aplica las acciones definidas por el Proceso de Direccionamiento Estratégico para gestionar las acciones de mejora orientadas a evitar la desviación de los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Agencia Atenea, a partir de la determinación e implementación de acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades de mejora.	Correctivo	Manual	Procedimientos (Documentos MOP)	Siempre que se Ejecuta la Actividad	Con registro electrónico	Interna	25%
El Subgerente de Gestión Administrativa revisa y aprueba el informe sobre la gestión de peticiones ciudadanas y cuando detecta incumplimientos en los plazos de respuesta genera las acciones necesarias para priorizarlas.	Correctivo	Manual	Otros Esquemas	Siempre que se Ejecuta la Actividad	Con registro electrónico	Interna	25%

NIVELES DE PROBABILIDAD E IMPACTO RESIDUAL DEL RIESGO

Probabilidad	Baja
Impacto	Menor
Moderado	

¿El riesgo requiera tratamiento?

SI

MAPA DE CALOR

PROBABILIDAD	IMPACTO					
	Leve	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
	Muy Alta		Inherente			
	Alta					
	Media					
	Baja		Residual			
Muy Baja						
						Extremo
						Alto
						Moderado
						Bajo