

Si no maneja consecutivo
coloque N.A.

ACTA No.

COMITÉ/REUNIÓN: Mapa Procesos

DD

MM

AA

25

02

2026

LUGAR: Secretaria General

HORA DE INICIO: 11: am

HORA FIN: 11:45 am

NOMBRE	ASISTENTES	
	CARGO	DEPENDENCIA
Yurani Mahecha Guintero	Secretaria General	Secretaria General
Yara Malagon	Contratista	ORIC
Martha Lucia Ariza G.	Contratista	ORIC
Angelo Fabian Bautista	Contratista	ORIC

ORDEN DEL DIA	

TEMAS TRATADOS
Caracterización mapa Procesos ORIC y la gestión de Servicio a la ciudadanía MIPG. Resolución de acorces a Secretaria General el cambio a realizar en el mapa de Procesos.
Se solicitará a Secretaria General el cambio de Gestión de Servicio a la ciudadanía por Gestión de relacionamiento a la ciudadanía con el fin de realizar el cambio en el mapa de Procesos.
Dentro del Proceso algunos indicadores seguirán siendo asociados a Secretaria General.
Revisión Matriz de Riesgos Procedimiento Plan operativo de seguimiento y defensor al ciudadano.
Se debe realizar revisión indicadores y ajustar mapa de riesgos.

TEMAS TRATADOS

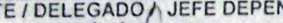
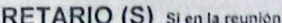
[illegible]

¿Se logró el objetivo?

S

NO

Observaciones

PRESIDENTE / DELEGADO / JEFE DEPENDENCIA / QUIÉN CONVOCA		SECRETARIO (S) Si en la reunión no se maneja esta delegación coloque N.A.	
FIRMA		FIRMA	
NOMBRE	Angelo Bautista	NOMBRE	Martha L. White
CARGO	Contratista	CARGO	Secretarista

NOMBRE COMPLETO DE QUIÉN ELABORA EL ACTA:

Si no maneja consecutivo
coloque N/A
ACTA No.

COMITÉ/REUNIÓN: Mapa Riesgos

DD	MM	AA
25	02	2016

LUGAR: Oficina Asuntos Locales

HORA DE INICIO: 4:10 PM.

HORA FIN: 5:25 PM

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
Ihara Malagon	Contratista	ORIC
José Mattos Peña	Contratista	OAL
Angelo Fabian Bautista	Contratista	ORIC
Martha L. Ariza Garces	Contratista	ORIC
/	/	/
/	/	/
/	/	/
/	/	/
/	/	/
/	/	/

ORDEN DEL DIA

- | | |
|---|---------------------------|
| 1 Revisión Mapa Procesos | 3) Matriz Mapa de riesgos |
| 2 Presentación Política de administración de Riesgo | |

TEMAS TRATADOS

Revisión Mapa de Riesgos Proceso de Servicio a la ciudadanía.

Presentación Política de administración de Riesgo 1000 VJ, dentro de la Política de Gestión del Riesgo se alinea con la política de función pública.

El objetivo de la Política es administración de riesgos frente a responsabilidades de las líneas de defensa. frente a la administración de riesgos gestión, fiscales y corrupción WPN, Metodología Para la Gestión del Riesgo, Preventivo, detectivo y correctivo.

Monitoreo desde la Primera línea de defensa Oficina de relacionamiento y Proceso asuntos locales, la caracterización del Proceso esta bajo la responsabilidad del Jefe de la oficina de relacionamiento con la ciudadanía.

Controles y Planes de acción se evidencian en la solución

TEMAS TRATADOS

Se deben realizar monitoreos mensuales a los riesgos.

Segunda línea responsable Oficina Planeación y

Tercera línea Oficina Control interno.

El Monitoreo se realiza mediante la matriz de riesgo por proceso.

Revisión Matriz Mapa de riesgos, Descripción del riesgo, Clasificación, Impacto y causas, Descripción de control, responsable, responsable ejecutar el control, periodicidad, acción (verificar, Revisar, Validar y cotejar), complemento, como se actúa en caso de observaciones o desviaciones evidencia de la elevación y afectación.

Plan de Acción

[illegible]

EVALUACIÓN Y CIERRE DE LA REUNIÓN			
¿Se logró el objetivo?		SI	NO
Observaciones			

PRESIDENTE / DELEGADO / JEFE DEPENDENCIA / QUIEN CONVOCA		SECRETARIO (S) Si en la reunión no se maneja esta delegación coloque N.A.	
FIRMA		FIRMA	
NOMBRE	Angelo Fabian Bantista	NOMBRE	Martha C. Morales
CARGO	Contabilista	CARGO	Contabilista

NOMBRE COMPLETO DE QUIÉN ELABORA EL ACTA:	
---	--

INFORME TÉCNICO DE REVISIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGOS

Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Periodo: Febrero 2026

Elaborado por: Ihara

1. Objetivo del análisis

Realizar la revisión técnica de la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, verificando la coherencia entre riesgos, causas, controles, responsables, indicadores y planes de acción, con el fin de aportar al fortalecimiento del proceso y al cumplimiento de los lineamientos institucionales.

2. Alcance

El análisis se realizó sobre la matriz de riesgos vigente, incluyendo:

- Riesgo 1: Verificación de perfiles del Portal Ciudadano
- Riesgo 2: Gestión de PQRDS en BTE y Orfeo
- Riesgo 3: Gestión del correo institucional
- Riesgo 4: Capacitación y atención en SuperCADE
- Riesgo 5: Encuestas de satisfacción
- Riesgo 6: Alertas preventivas y vencidas
- Riesgo 7: Calidad de la información remitida por áreas
- Riesgo 8: Supervisión contractual y cargue en SECOP

3. Comentarios técnicos por riesgo

Riesgo 1 – Verificación de perfiles del Portal Ciudadano

Hallazgos:

- El riesgo está correctamente clasificado como “Ejecución y administración de procesos”.
- Los controles son preventivos y manuales, con evidencia en Portal Ciudadano.
- Se identifican controles duplicados en actividades similares (revisión diaria de perfiles).
- El control 5 depende de disponibilidad de personal, lo cual aumenta la probabilidad residual.

Recomendaciones:

- Consolidar controles repetidos para evitar reprocesos.
- Evaluar automatización parcial del seguimiento de perfiles nuevos.

Riesgo 2 – Gestión inoportuna de PQRDS

Hallazgos:

- El riesgo depende de la interoperabilidad entre BTE y Orfeo.
- Los controles son preventivos y automáticos, lo cual es positivo.
- No se evidencia un plan de acción porque el riesgo queda en zona baja.

Recomendaciones:

- Mantener monitoreo diario del indicador de radicación simultánea.
- Documentar escenarios de falla de interoperabilidad.

Riesgo 3 – Gestión del correo institucional

Hallazgos:

- El control es manual y diario, con alta carga operativa.
- La evidencia depende de la base de datos del área.
- La causa raíz (“no revisión del correo”) está bien definida.

Recomendaciones:

- Evaluar distribución de carga para evitar retrasos.
- Estandarizar criterios de asignación y respuesta.

Riesgo 4 – Capacitación del personal de SuperCADE

Hallazgos:

- El control depende de la programación de talleres.
- La evidencia es clara (listados de asistencia).
- La probabilidad residual es muy baja.

Recomendaciones:

- Mantener cronograma bimestral de talleres.

Riesgo 5 – Encuestas de satisfacción

Hallazgos:

- El control es manual y continuo.
- La revisión del SIM es adecuada como evidencia.
- El riesgo está bien formulado.

Recomendaciones:

- Incluir análisis de tendencias trimestrales.

Riesgo 6 – Alertas preventivas y vencidas

Hallazgos:

- Controles manuales con evidencia en Orfeo y correo electrónico.
- La actividad es crítica para evitar vencimientos.
- La frecuencia semanal es adecuada.

Recomendaciones:

- Evaluar automatización del envío de alertas.

Riesgo 7 – Calidad de la información remitida por áreas

Hallazgos:

- El riesgo tiene impacto reputacional moderado.
- El control es manual y correctivo.
- Se evidencia necesidad de claridad en la redacción de respuestas.

Recomendaciones:

- Fortalecer talleres de lenguaje claro.
- Implementar checklist de calidad.

Riesgo 8 – Supervisión contractual y cargue en SECOP

Hallazgos:

- El riesgo está bien formulado y alineado con obligaciones legales.
- Los controles son detectivos y manuales.

- La evidencia es verificable en SECOP II.

Recomendaciones:

- Implementar recordatorios automáticos para supervisores.
- Consolidar un tablero de seguimiento mensual.

4. Conclusiones

- La matriz de riesgos está actualizada y alineada con los lineamientos institucionales.
- Los riesgos están correctamente clasificados y cuentan con controles definidos.
- Se identifican oportunidades de mejora en automatización, consolidación de controles y fortalecimiento de evidencias.

IGRD Mapa de Riesgos

Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Objetivo: Brindar información y atender los requerimientos de los grupos de valor y de interés de la entidad para responder a sus necesidades en cumplimiento de sus derechos.

Identificación del riesgo				Análisis de vulnerabilidad				Análisis de riesgo: vulnerabilidad y control												Evaluación del riesgo: nivel de riesgo aceptable							
Código	Descripción del riesgo	Impacto	Causa	Probabilidad	Nivel de vulnerabilidad	Nivel de control	Nivel de riesgo	Análisis de riesgo: vulnerabilidad y control												Evaluación del riesgo: nivel de riesgo aceptable	Evaluación del riesgo: nivel de riesgo aceptable	Evaluación del riesgo: nivel de riesgo aceptable	Evaluación del riesgo: nivel de riesgo aceptable	Evaluación del riesgo: nivel de riesgo aceptable	Evaluación del riesgo: nivel de riesgo aceptable		
								Análisis de vulnerabilidad				Análisis de control				Análisis de riesgo: vulnerabilidad y control											

[illegible]

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
FECHA: 26 DE MAYO DE 2025	Se incluye el control # 5 al riesgo #1 teniendo en cuenta la materialización del riesgo por el incumplimiento del indicador en el mes de febrero de 2025		
FECHA: 21 DE FEBRERO 2025	Se realiza revisión de los riesgos y se hacen ajustes al mapa de Riesgos para la vigencia 2025: - Se actualiza el correo en el mapa de riesgos, el correo actual es: serviciociudadania@icdr.gov.co - Se incluyen dos nuevos riesgos, uno de gestión y otro contractual - Se ajusta el texto del cuadro de "Descripción del control - complemento" correspondiente al riesgo No. 1, control No. 1 - Se ajusta el texto del cuadro de "Descripción del control - complemento" correspondiente al riesgo No. 1, control No. 4		
FECHA: 04 DE JULIO 2024	Se analizan los riesgos y controles del proceso, determinando que para la vigencia 2024: - No se presentan nuevos riesgos a los ya documentados - La probabilidad e impacto inherente continua con la misma valoración - Se mantienen los responsables de ejecución de los controles - Se mantienen los controles y la valoración de estos, lo que conlleva a que se mantiene la valoración del riesgo residual - Se actualiza la información del nombre y la formula del indicador asociado al control del envío de alertas preventivas: Nombre: Alertas preventivas Fórmula de cálculo: (Numero de PQRDS que recibieron alerta preventiva / Número de PQRS que recibieron alerta preventiva y fueron contestadas en término)*100		
FECHA: 29 DE FEBRERO DE 2024	Teniendo en cuenta el informe No. 34-1 de control interno de seguimiento a los riesgos con corte 31 de agosto de 2023 la OAP nuevamente con el proceso realiza la revision y ajuste al mapa de riesgos según las observaciones: 1.Redacción del impacto incluyendo si es afectación económica y/o reputacional. 2. Inclusión de una columna denominada clasificación del riesgo (Ejecución y administración de procesos, Fraude externo, Fraude interno, Fallas tecnológicas, Relaciones laborales, Usuarios, productos y prácticas, Daños a ac eventos externos) 3. Análisis de riesgos: Inclusión de la columna impacto economico 4. estructura establecida por la guía, la cual define: Responsable de ejecutar el control, Acción (Propósito del control) y Complemento (Como se realiza la actividad de control) . SE AJUSTAN LAS RESPECTIVAS COLUMNAS 5. establecimiento de la actividad para la materialización de los riesgos adicionalmente el proceso ajustó: se adicionó en riesgo 1 y riesgo 2 la palabra afectacion reputacional		
FECHA: 3 DE NOVIEMBRE DE 2023	Se realiza un cambio de toda la matriz de riesgos teniendo en cuenta las actividades y gestión que se realizan desde el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos como son gestionar la verificación de perfiles de usuarios nu portal ciudadano, brindar atención a ciudadano (de manera presencial y por correo electrónico) y enviar alertas o avisos que ayuden a la gestión de las PQRDS en las áreas y/o dependencias responsables de emitir respuestas. Los riesgos de inoportunidad y no calidad en las respuestas deben ser integrados a los riesgos de los procesos misionales en razón a que la materialización del riesgo recae directamente sobre ellos.		
FECHA: 25 DE AGOSTO 2023	En el control 1 y 4 del riesgo 1 se incluyo el atributo de automático , teniendo en cuenta la semaforización de Orfeo, el cual estaba como control No. 6 , pero al revisar nuevamente se incluyó en los controles mencionados anteriorm El control 2 del riesgo NO. 2 " Revisar que las PQRS evaluadas cumplan con el criterio de claridad , coherencia y solución de fondo " se revisa y unifica en el control 1 , así mismo se incluye plan de acción		
FECHA: 8 DE FEBRERO 2023	Se eliminan los controles para los riesgos 1 y 2 "Revisar que los funcionarios y contratistas se apropien de los conocimientos básicos sobre la gestión de las PQRS en la entidad" El riesgo residual 1 queda en zona baja. Se ajusta la redacción del control 5 quedando así: "Evaluar si las respuestas a PQRDS cumplen con los criterios de coherencia, claridad, solución de fondo, oportunidad, calidez y manejo de sistema"		
FECHA: 31 DE OCTUBRE 2022	Para el riesgo 1 se incorpora el control número 7 relacionado con las alertas automáticas que genera el sistema ORFEO. Atendiendo las recomendaciones de la Oficina de Control interno en su informe cuatrimestral de seguimiento a la gestión de riesgos, se incluye columna con el nombre del indicador		
FECHA: 25 DE FEBRERO 2022			
SE GENERARON NUEVOS RIESGOS O SE AJUSTAN LOS ACTUALES DE ACUERDO A:	SI	NO	JUSTIFICACION
ANALISIS OBJETIVOS ESTRATEGICOS		x	En el DOFA no se identificaron riesgos que incidan en los resultados de los objetivos estratégicos
ANALISIS DOFA		x	El DOFA incluye las estrategias para ser trabajadas en los mapas de riesgos de los procesos misionales ya que estos generan un mayor impacto respuestas a las PQRSO
ANALISIS PQRSO		x	No aplica
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL		x	El proceso manifiesta que no existen requerimientos de entes de control que constituyan riesgos para ser incorporados en esta matriz
EVALUACION OFICINA DE CONTROL INTERNO		x	Se analizaron las observaciones de los informes de la OCI del tercer y cuarto trimestre y se tomaron las decisiones del caso
CONCLUSION REUNION: Se revisa el diseño de los controles asociados al área de atención al cliente, quejas y reclamos. Los riesgos de inoportunidad y calidad en las respuestas deben ser integrados a los riesgos de los procesos misionales en razón a que la materialización del riesgo recae directamente sobre ellos			



siguientes

tivos fijos/

reos en el

ente.



sobre las