

**SEGUIMIENTO RIESGOS DE GESTION PROCESO ATENCION AL USUARIO - SECRETARIA GENERAL**

Identificación del riesgo		Descripción del Riesgo	Descripción del Control	Plan de acción	Area del Responsable	Jefe del Area del	Fecha Implementación	Fecha Compromiso	Número de Riesgo en
Ref	Proceso								
1	Atención al Usuario	reputacional y económica por usuarios insatisfechos por la atención recibida a través de los diferentes canales dispuestos por la administración, debido al desconocimiento de los procedimientos, trámites y Opas por parte del personal y su correcta aplicación.	El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna el personal necesario para capacitar y socializar a servidores públicos y contratistas que atienden los canales presencial, virtual, y el telefónico sobre el cumplimiento y aplicación de guías, manuales, procedimientos, tutoriales y protocolos establecidos para la debida atención de los usuarios. En caso que no se puedan cumplir con el cronograma establecido se reprograma las capacitaciones. Evidencia: Control de asistencia	Realizará evaluación pre-test y pos-test en cada capacitación a los servidores públicos y contratistas que atienden los canales virtual, presencial y telefónico con el propósito de conocer el afianzamiento de los conocimientos y adherencia de lo socializado, Evidencia: informe detallado de la actividad realizada y Resultado de evaluación pre-test y pos-test.	Dirección de Atención al Usuario	Oscar Eduardo Rodriguez Director de Atencion al Usuario	1/05/2024	31/03/2025	No 4809
2	Atención al Usuario	Posible afectación reputacional, económica y demandas jurídicas, o acciones de tutela por la no contestación de las PQRSDF dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley vigente (ley 1755 de 2015 y demás conexas)	El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigno servidor público y por prestación de servicios para realizar seguimiento y control a la contestación de las PQRSDF en tiempos de ley, socializando los resultados del indicador de oportunidad en la respuesta en las reuniones de administradores de PQRSDF citadas ; En caso que no se pueda cumplir con el cronograma establecido se reprograma las reunión. Evidencia: Informe mensual y trimestral, acta de reuniones	1. Remitirá trimestralmente relación de los funcionarios y contratistas que incumplieron la contestación de las PQRSDF en tiempos de ley a los Secretarios de Despacho, para que realicen la gestión correspondiente de acuerdo a la Circular 014 de 2022 de la Secretaría General, Evidencia: Relación de Funcionarios y Contratistas 2. Solicitará a la Secretaría de las Tic's a través de correo institucional, la parametrización en el sistema de gestión documental Mercurio de los tiempos de respuestas ajustándolo a la ley 1755 de 2015 Evidencia: Oficio y correo enviado a la Secretaría de las Tic.	Dirección de Atención al Usuario	Oscar Eduardo Rodriguez Director de Atencion al Usuario	1/05/2024	31/03/2025	No 4810
			El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna al personal idóneo necesario para realizar informe semanal del estado de las PQRSDF pendientes de contestación en tiempo y fuera de tiempo, los dias lunes para que las dependencias realicen seguimiento y control a la contestación oportuna de las mismas. En el caso de no poder enviar el informe el dia lunes se remitirá de caracter urgente el dia siguiente. Evidencia: Informe Semanal v correo	Convocará a los funcionarios y contratistas encargados de la contestación de las PQRSDF, que presentan vencimientos a capacitación sobre la importancia del cumplimiento de la contestación de las solicitudes pendientes. Evidencia: actas de las reuniones de seguimiento y las capacitaciones.	Dirección de Atención al Usuario	Oscar Eduardo Rodriguez Director de Atencion al Usuario	1/05/2024	31/03/2025	No 4810

**SEGUIMIENTO RIESGOS DE GESTION PROCESO ATENCION AL USUARIO - SECRETARIA GENERAL**

Identificación del riesgo									
Ref	Proceso	Descripción del Riesgo	Descripción del Control	Plan de acción	Area del Responsable	Jefe del Area del	Fecha Implementación	Fecha Compromiso	Número de Riesgo en
			El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna al personal idóneo necesario para verificar la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas en el canal presencial y su correcto direccionamiento, Generando informe mensual de seguimiento al cumplimiento del procedimiento de radicación realizado por los servidores públicos asignados a esta área con el fin de mejorar la calidad del procedimiento de radicación, digitalización y publicación de imágenes. En el caso de que no se pueda realizar la verificación presencial se deberá hacer a	1. Realizará capacitación, reinducción presencial o virtual cada mes o cuando se requiera (por el ingreso de personal nuevo al área de radicación), servidores públicos y contratistas encargados de la radicación, publicación de imágenes y direccionamiento de las PQRSDF, para apropiar el procedimiento de radicación, mejorando el direccionamiento de la documentación recibida, Evidencia: Control de asistencia.	Dirección de Atención al Usuario	Oscar Eduardo Rodriguez Director de Atencion al Usuario	1/05/2024	31/03/2025	No 4810
3	Atención al Usuario	Posible afectación reputacional por que los canales dispuestos para la atención de los usuarios no son suficientes para cubrir la demanda de los ciudadanos para poder realizar sus trámites o solicitudes sin tener que desplazarse al punto presencial de atención dispuesto en la Gobernación de Cundinamarca y no se brinda una atención de buena calidad.	El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna personal idóneo necesario para realizar el seguimiento y control mensualmente a la implementación de la ventanilla única virtual, recopilando información de las diferentes acciones realizadas para optimizar la ejecución de los trámites registrados en la ventanilla única virtual por las diferentes Secretarías. En el caso que la firma contratista no permita el seguimiento mensual se deberá escalar el caso a la Secretaría General para generar los correctivos. Evidencia: Informe mensual de las actividades realizadas y de los avances.	1. Elaborará mensualmente informe detallado en la ejecución de los trámites registrados en la ventanilla única virtual de las diferentes Secretarías coordinando con la Secretaría de las Tic's. Evidencia. Informe mensual	Dirección de Atención al Usuario	Oscar Eduardo Rodriguez Director de Atencion al Usuario	1/05/2024	31/03/2025	No 4811

**SEGUIMIENTO RIESGOS DE GESTION PROCESO ATENCION AL USUARIO - SECRETARIA GENERAL**

SEGUIMIENTO RIESGOS DE GESTION PROCESO ATENCION AL USUARIO - SECRETARIA GENERAL									
Identificación del riesgo			Descripción del Control	Plan de acción	Area del Responsable	Jefe del Area del	Fecha Implementación	Fecha Compromiso	Número de Riesgo en
Ref	Proceso	Descripción del Riesgo							
			El Director de Atención al Usuario asigna personal idóneo necesario para realizar mensualmente la difusión a los ciudadanos de los diferentes canales de atención al usuario dispuestos por la Gobernación de Cundinamarca. 2 Se actualizará la información referente a los canales de atención en la página web de la Gobernación. de no realizarse la difusión mensual de los canales de atención se realizará informe indicando las dificultades y se difundirán de carácter prioritario actualizando la información. Evidencia: informe mensual con las piezas publicitarias y publicaciones en el micrositio	1, Diseñara mecanismos mensualmente, para hacer mas efectiva la divulgación de las actividades de desconcentración del servicio (ferias presenciales o virtuales de ser el caso) programadas en los municipios, a través de la página web, medios de comunicacion de los diferentes municipios, canales internos de comunicacion y redes sociales de la Gobernación de Cundinamarca. Informe Mensual de las ferias de servicios realizadas. 2 Se actualizará la información referente a los canales de atención en la página web de la Gobernación. Evidencia: informe mensual con las piezas publicitarias y publicaciones en el micrositio	Dirección de Atención al Usuario	Oscar Eduardo Rodriguez Director de Atencion al Usuario	1/05/2024	31/03/2025	No 4811
4	Atención al Usuario	Posible afectacion económica y reputacional debido a la radicacion errada de las comunicaciones oficiales externas recibidas, lo que ocasiona reprocesos y demoras en la contestacion de las PQRSDf y demás comunicaciones.	El Director de Atención al usuario, para el año en curso, asigna personal idóneo necesario para realizar capacitaciones y re inducciones mensuales sobre el procedimiento de radicación, digitalización y direccionamiento de las comunicaciones oficiales recibidas a los servidores públicos y contratistas, que desarrollan este procedimiento. Reprogramar las capacitaciones o re inducciones que no se puedan realizar de carácter inmediato. Evidencia: acta con registro fotográfico sobre la actividad realizada	1.Generarà estrategias para que los funcionarios y contratistas cumplan con el procedimiento de radicación, digitalizacion y direccionamiento de las comunicaciones oficiales recibidas. Evidencia: Diseño de estrategias	Dirección de Atención al Usuario	Oscar Eduardo Rodriguez Director de Atencion al Usuario	1/05/2024	31/03/2025	No 4812

**SEGUIMIENTO RIESGOS DE GESTION PROCESO ATENCION AL USUARIO - SECRETARIA GENERAL**

SEGUIMIENTO RIESGOS DE GESTION PROCESO ATENCION AL USUARIO - SECRETARIA GENERAL									
Identificación del riesgo			Descripción del Control	Plan de acción	Area del Responsable	Jefe del Area del	Fecha Implementación	Fecha Compromiso	Número de Riesgo en
Ref	Proceso	Descripción del Riesgo							
			El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna personal idóneo necesario, generando semanal para la atención de ventanillas, en el área de radicación del Centro Integrado de Atención al Usuario, garantizando tiempo completo de atención al usuario en los horarios establecidos, se tendrá como plan de contingencia un servidor público o contratista, que lo reemplace en caso fortuito, Evidencia: cronograma semanal.	Diseñará plan de contingencia para cubrir el horario de atención de manera continua. Evidencia: Comunicado del Director con programación semanal, incluido personal de contingencia.	Dirección de Atención al Usuario	Oscar Eduardo Rodriguez Director de Atencion al Usuario	1/05/2024	31/03/2025	No 4812
			El Director de atención al Usuario para el año en curso, asigna personal idóneo necesario, para la recepción, registro y consolidación de las salidas no conformes reportadas por las diferentes Secretarías y áreas de la sede central realizando informe mensual y consolidado trimestral. En caso de no recibir la información de las diferentes Secretarías en los tiempos establecidos para su consolidación, se realizará de carácter inmediato la información a través de los funcionarios encargados de suministrarla. Evidencia: informe mensual y consolidado trimestral	1. Realizará seguimiento mensual a la aplicación y eficacia del plan de contingencia ante caídas del sistema de gestión mercurio, Evidencia: seguimiento mensual a la aplicación. 2 .Reportar a las areas competentes (mesa de ayuda o cualquier otra habilitada de las caidas del sistema de gestion documental mercurio llevando registro con el numero de tickt generado, consolidando la informacion con frecuencia mensual. Evidencia: Actas y Bitácora 3. Elaborará informe mensual por cada radicador donde se detalle el incumplimiento en la publicación de imágenes y direccionamiento de comunicaciones oficiales externas recibidas, generando estrategia encaminada a mitigar el incumplimiento de las 2 horas en la publicación de imágenes. Evidencia: Acta de reunión informe mensual.	Dirección de Atención al Usuario	Oscar Eduardo Rodriguez Director de Atencion al Usuario	1/05/2024	31/03/2025	No 4812