

**FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN
CONTROL INTERNO 2013
MAPA DE RIESGOS**

IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DEL RIESGO											PLAN DE MEJORAMIENTO FRENTE A LOS RIESGOS				
PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ESTABLECIMIENTO DE CAUSAS (Debido a)		IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	ESTABLECIMIENTO DE CONSECUENCIAS		EVALUACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES DEFINIDOS		IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLES	SEGUIMIENTO	
Proceso	Procedimiento o actividad que genera el riesgo	Perspectiva	interna	Externa	Puede ocurrir: un acontecimiento incierto	Lo que podría afectar: un dominio	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Control Preventivo	Acciones Correctivas	Responsables	Indicador	% Avance
Atención al Ciudadano y/o Administrativa	Aspectos relevantes del procedimiento de comunicación con la Comunidad	1. INFORMATIVO	Procedimiento de comunicación con la Comunidad, Aspectos Relevantes Veracidad de la información.		no contar con una información completa y oportuna en los medios de comunicación del FONCEP	El no pago de las mesadas pensionales	Desconocimiento de la norma	4	3	12	Sensibilización y socialización a los usuarios finales (Pensionados) a través de la WEB y en los puntos de atención al ciudadano	Realizar comité prioritario para dar solución a inconvenientes sucedidos	Alta dirección, jefe de Administrativa y Defensor del Ciudadano	No. De requerimientos recibidos en el portal SDQS / inconsistencias en la información	100
Atención al Ciudadano y/o Administrativa	Puntos de Atención al Ciudadano	2. INFORMATIVO	En el portal del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS-		Falta de personal idóneo para la atención al ciudadano	Pensionados y/o usuarios finales Insatisfechos	Falta de Capacitación de los funcionarios de los puntos de atención al ciudadano	4	3	12	Retroalimentación en capacitaciones a los funcionarios de acuerdo a las nuevas reformas y leyes que se presenten	Capacitar al personal de atención al ciudadano	Alta dirección, jefe de Administrativa y Defensor del Ciudadano	No. De requerimientos recibidos en el portal SDQS y buzón de sugerencias / No. De quejas por el servidor encargado del punto de atención.	100