**N-3**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

**Mapa prioritario de procesos, riesgos y controles**

**Area Servicios Públicos**

### 1. Procesos Clave y Riesgos Asociados

| **Proceso** | **Riesgo Clave** | **Impacto** | **Probabilidad** | **Descripción del Impacto** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Recepción de Solicitudes de Servicio | Datos incompletos o inconsistentes en las solicitudes | Alto | Media | Podría ocasionar retrasos en la atención de los servicios, confusiones en la asignación de recursos y posibles quejas de la ciudadanía por falta de respuesta oportuna. |
| Planificación y Asignación de Servicios | Falta de recursos adecuados o plan de acción incompleto | Muy Alto | Media | Afecta la calidad y el tiempo de respuesta. Puede derivar en saturación de personal, uso ineficiente de equipos y disminución de la satisfacción ciudadana. |
| Resolución de Incidencias | Documentación incompleta o falta de solución oportuna | Muy Alto | Media | Incrementa el riesgo de quejas, denuncias o malestar en la comunidad, así como la posibilidad de no contar con evidencia suficiente para un cierre adecuado del caso. |
| Cumplimiento Normativo | Falta de alineación con regulaciones aplicables | Muy Alto | Baja | Riesgo de sanciones administrativas, pérdida de credibilidad y posibles costos derivados de multas o ajustes obligatorios. |
| Gestión de Expedientes de Servicio | Pérdida o falta de documentación relevante | Alto | Baja | Puede provocar demoras en la resolución de casos, falta de seguimiento histórico y reclamaciones ciudadanas por incumplimiento en la transparencia de la información. |

### 2. Controles Implementados y Eficiencia

| **Proceso** | **Control Actual** | **Eficiencia del Control** | **Observaciones** |
| --- | --- | --- | --- |
| Recepción de Solicitudes de Servicio | Validación manual de la información al ingresar solicitudes en el sistema | Media | Alto riesgo de error humano; falta de automatización o uso de formularios con campos obligatorios que reduzcan los datos erróneos. |
| Planificación y Asignación de Servicios | Revisión manual de necesidades y recursos antes de programar las tareas | Media | Posibles retrasos al depender de la disponibilidad de personal y de la precisión en la información suministrada. |
| Resolución de Incidencias | Seguimiento mediante registros manuales o en hojas de cálculo | Media | Riesgo de omisión de plazos y tareas si no se cuenta con alertas automáticas para incidencias urgentes o de alta criticidad. |
| Cumplimiento Normativo | Verificación periódica de normativas que impactan a Servicios Públicos | Alta | El proceso está definido, pero falta automatizar la actualización de los procedimientos internos conforme cambien las normativas. |
| Gestión de Expedientes de Servicio | Sistema de archivo físico y digital con registros básicos | Media | Al depender de procesos manuales o escaneos no estandarizados, existe riesgo de extravío, duplicidad o dificultad en la consulta. |

### 3. Priorización de Riesgos

| **Riesgo Clave** | **Prioridad** | **Razonamiento** |
| --- | --- | --- |
| Falta de solución oportuna en incidencias | Muy Alta | Impacta directamente en la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana, pudiendo originar reclamos o demandas ante organismos. |
| Falta de alineación con regulaciones | Alta | Supone un riesgo de sanciones y costos adicionales que podrían afectar la continuidad de los servicios y la imagen institucional. |
| Datos incompletos en la recepción de solicitudes | Alta | Genera ineficiencia operativa y aumenta el tiempo de respuesta; además, puede impedir una atención adecuada al ciudadano. |
| Falta de recursos en la planificación de servicios | Alta | Dificulta la prestación efectiva de los servicios, generando retrasos, reprocesos y quejas. |
| Pérdida de documentación en expedientes | Media | Aunque existen controles de archivo, la documentación no siempre se encuentra centralizada o digitalizada, lo que puede causar retrasos. |

### 4. Acciones de Mejora

| **Proceso** | **Acción Propuesta** | **Impacto Esperado** |
| --- | --- | --- |
| Recepción de Solicitudes de Servicio | Implementar un sistema automatizado con formularios obligatorios para validar datos antes de aceptar la solicitud | Reducción de errores, mayor eficiencia en la recepción y disminución de tiempos de respuesta ante solicitudes ciudadanas. |
| Planificación y Asignación de Servicios | Desarrollar una plataforma de programación y asignación con indicadores en tiempo real | Optimiza la distribución de personal y recursos, reduciendo retrasos y mejorando la capacidad de respuesta. |
| Resolución de Incidencias | Digitalizar el seguimiento con alertas automáticas para plazos críticos | Mayor eficacia en la solución de problemas, evitando acumulación de incidencias y posibles daños a la reputación del área. |
| Cumplimiento Normativo | Realizar revisiones semestrales y automatizar la actualización de políticas internas | Minimiza el riesgo de no cumplir con regulaciones; asegura la vigencia y precisión de los procedimientos de trabajo. |
| Gestión de Expedientes de Servicio | Implementar un sistema de gestión documental integrado con seguimiento digital | Aumenta el control, facilita la búsqueda de información y reduce la posibilidad de extravío o duplicidad de expedientes. |

### Conclusión

Este **Mapa Prioritario de Procesos, Riesgos y Controles** para el **Área de Servicios Públicos** identifica las áreas clave susceptibles de mejora y prioriza los riesgos más relevantes. Las acciones propuestas buscan fortalecer los controles internos, optimizar la atención ciudadana y asegurar el cumplimiento de las regulaciones vigentes, contribuyendo así al mejor desempeño del departamento de Servicios Públicos.

**Firma del Auditor:**

Ana Pérez  
Auditor Interno