

MATRIZ DE ADMINSTRACIÓN DE RIESGOS



DEPENDENCIA/ENTIDAD: PROCURADURÍA SOCIAL

FECHA DE ELABORACIÓN: 31 de enero de 2023

ID.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL RIESGO						EVALUACIÓN DEL RIESGO					EVALUACIÓN DE CONTROLES			TRATAMIENTO DEL RIESGO		
	PROCESO SUSCEPTIBLE AL RIESGO	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DEL FACTOR	TIPO DE FACTOR	EFECTO DEL RIESGO	IMPACTO	ESCALA DE VALOR	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ESCALA DE VALOR	CUADRANTE EN EL MAPA DE RIESGOS	¿EXISTEN CONTROLES ?	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	ESTRATEGIAS Y ACCIONES	
																RESPUESTA AL RIESGO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES DE CONTROL
1	Atención de quejas ciudadanas motivadas por actos de Gobierno y/o servidores públicos	Procuraduría Social	Que las quejas no se presenten con las formalidades y requisitos necesarios para poder atenderlas.	Legal	Normativo	Externo	Que el posible acto de autoridad a reclamar o quejar quede impune y no se de el seguimiento oportuno.	GRAVE	8	INUSUAL	3	IV. Riesgos de Seguimiento	No	N/A		Evitar	Que al momento de que alguna persona se presente a poner una queja, le sea explicado cada uno de los apartados que conforman el formato de queja, con la finalidad de que reúna los requisitos y ésta pueda ser atendida de manera correcta.
2			Que las personas no se animen a interponer quejas por el espacio físico reducido de la oficina, lo cual genera desconfianza para hacerlo.	Sustantivo - administrativo	Humano	Externo	Que se genere impunidad en cuanto a los actos de violación a la normatividad hechos por los funcionarios públicos.	GRAVE	8	PROBABLE	5	IV. Riesgos de Seguimiento	No	N/A		Evitar	Cuando las personas que quieran poner una queja y no se animen hacerlo por temor a ser escuchados por personas ajenas a la Dependencia, se le dará la opción de hacerla llegar via correo electrónico institucional para darle la atención oportuna.
3	Resolución oportuna de los casos que de acuerdo a norma deben turnarse a otra instancia	Procuraduría Social	Que las quejas presentadas ante la Procuraduría Social, (que no sean de su competencia), no se turnen de manera inmediata a la instancia o autoridad correspondiente.	Legal	Normativo	Interno	Que el acto reclamado no sea atendido y quede impune, asimismo se podría configurar una falta administrativa grave por parte de la Procuraduría Social.	GRAVE	8	REMOTA	2	IV. Riesgos de Seguimiento	Si	Se registran las quejas en el libro de gobierno, además se sella y firma de recibido el formato de queja requisitado.		Evitar	Emitir acuerdo de incompetencia para la atención de la queja y remitirla a la autoridad competente para su trámite y seguimiento. Dicho acuerdo debe salir con fecha del mismo día en que se recibió la queja.

SECRETARIA TÉCNICA DEL
ORGANO INTERNO DE CONTROL
AYUNTAMIENTO 2021-2024
CONSTRUYENDO LA CIUDAD DEL FUTURO
LAGOS DE MORENO

ELABORO Y AUTORIZO

LIC. CUAUHTEMOC SILVA ALBA.
PROCURADOR SOCIAL



PROCURADURÍA SOCIAL

AYUNTAMIENTO 2021-2024
CONSTRUYENDO LA CIUDAD DEL FUTURO
LAGOS DE MORENO

