



GESTION ADMINISTRATIVA  
MAPA DE RIESGOS POR  
PROCESOS

VERSIÓN: 2.0

FECHA: 23/12/2016

Fecha de Actualización: 18/09/2019

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES**

**OBJETIVO:** Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.

**RESPONSABLE:** Profesional Gestión de comunicaciones

IDENTIFICACION DEL RIESGO							VALORACION DE RIESGOS										MONITOREO Y REVISION								
N°	TIPO ESTRATEGIA	INTERES	CONTEXTO ESTRATEGICO O INTERNO- EXTERNO- PROCESO	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS (Inventario)	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES	TIPO DE RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO INHERENTE			EVALUACION DEL RIESGO			EVALUACION DEL RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA		INDICADORES	REGISTROS	MONITOREO Y REVISION	
									PROBABILIDAD (Frecuencia de Ocurrencia)	IMPACTO (Consecuencia)	NIVEL DE RIESGO	PROBABILIDAD (Frecuencia de Ocurrencia)	IMPACTO (Consecuencia)	NIVEL DE RIESGO	PROBABILIDAD (Frecuencia de Ocurrencia)	IMPACTO (Consecuencia)	NIVEL DE RIESGO			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN			AUTOEVALUACION	SEGUIMIENTO Y EVALUACION INDEPENDIENTE
1	Ejecutar procesos de socialización con la comunidad a través de las áreas social y de comunicaciones del ente gestor que garanticen que la comunidad conozca de los alcances del proyecto SETP	Usuarios Comunidad	FINANCIERO (Disponibilidad de presupuesto)	Deficiente disponibilidad de recursos presupuestales para la contratación y ejecución del plan de medios.	Este riesgo se puede presentar por la poca difusión de la gestión de la entidad, debido a que los medios de comunicación no hacen cobertura de las actividades y eventos y obras que desarrolla el SIVA	Desinformación por parte de la comunidad. Especulación e información difusas. Aumento de quejas y reclamos	Imagen	probable	Moderado	Alta	Plan de comunicaciones	probable	Moderado	Alta	Implementación de la estrategia de En SIVA nos mueva Valedupar y Somos mas que concreto	Area de comunicaciones	01/02/2019	30/12/2019	N° de mensajes difundidos/ N° de mensajes emitidos	Plan de acción	En estos meses, no se ha contratado el plan de medios de la entidad.				
				Debilidad en las redes de información				Deficiente difusión de la gestión de la entidad, debido a que los medios de comunicación no hacen cobertura de las actividades y eventos y obras que desarrolla el SIVA	Monitoreo de medios de comunicación	Emisión de mensajes externos establecidos (redes sociales)	Area de comunicaciones	01/02/2019	30/12/2019	N° de mensajes difundidos/ N° de mensajes emitidos	Publicaciones, avisos, boletines de prensa, comunicados	Instagram, Twitter, Facebook y página web de la entidad: 633 publicaciones en redes en total, 9 boletines y comunicados y replica de todo lo anterior por medio de la Web.									
				COMUNICACIÓN INTERNA (canales de comunicación, flujo de información dentro de los procesos)				No utilización de canales adecuados para la difusión de la información dentro de las áreas de la entidad.	Plan de acción	Campañas de sensibilización de uso de las redes sociales	Gerencia	01/02/2019	30/12/2019	N° de publicaciones emitidas en redes sociales	Publicaciones en redes sociales										
2	Usuarios Comunidad	COMUNICACIÓN EXTERNA (canales, mensaje, medios)	Deficiente claridad en los mensajes	Desconocimiento de la gestión y misión institucional del sistema estratégico por parte de la comunidad	Este riesgo se presenta por la desinformación y confusión por parte de los usuarios de la razón de ser y objeto final del SIVA.	Aumento de protestas, paro de obras, quejas ante de entes de control, reproceso de actividades y aumento de carga impositiva generadas a través de las redes sociales o disciplinarias	Imagen	Probable	Moderado	Alta	Diseño de informe de gestión y de manejo de crisis en redes sociales.	Probable	Moderado	Alta	Implementación del Café con Gerente	Area de comunicaciones	01/02/2019	30/12/2019	N° de cafés con gerente realizados/ N° de cafés con Gerente programados	Cafés con la Gerente	Se han realizado (2) cafés por mes				
		SOCIALES (orden público, accesos, quejas)	Uso de medios inadecuados para transmitir información	Comparación y análisis de los mensajes que más generan interacciones positivas y negativas. Número de interacciones por mes.	600 mensajes emitidos. Habiendo el mayor número de interacciones positivas en publicaciones de carácter social y en inauguración de obras.																				
3	OPORTUNIDADES DE MEJORA	Usuarios Comunidad	COMUNICACIÓN EXTERNA (canales, mensaje, medios)	Fortalecimiento del uso y acceso de las redes sociales y página web de la Entidad	Esta oportunidad se refiere a la ampliación de la cobertura de las redes sociales y página web de la entidad	Mejoramiento de la imagen corporativa	Imagen				Aumento del número de seguidores e interacciones en las redes sociales y visitas a la página web de la entidad	Area de comunicaciones	01/02/2019	30/12/2019	% de aumento de los seguidores e interacciones en las redes sociales y página web	Informe de redes sociales									
ACOMPANÓ				ELABORÓ				APROBÓ																	
SULEYMA GOYENECHÉ LEÓN Asesor Calidad				ALISSON OROZCO MEDINA COMUNICADORA SOCIAL				Katrizza Morelli Gerente																	

