

PLAN DE MANEJO Y MONITOREO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

MAPA DE RIESGO PLAN DE MANEJO Y MONITOREO 2014

PROCESO: Mejoramiento Continuo
 OBJETIVO DEL PROCESO: Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de calidad.
 ÁREA: ATENCIÓN AL CIUDADANO

RIESGO	FACTOR INTERNO	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO / ACCIONES	INDICADORES	Peso Porcentual	META #	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	SEGUIMIENTO I SEMESTRE				SEGUIMIENTO II SEMESTRE			
										AVANCE %	ANÁLISIS DE DATOS (Descripción del avance)	EVALUACIÓN	ZONA DE RIESGOS	AVANCE %	ANÁLISIS DE DATOS	EVALUACIÓN	ZONA DE RIESGOS
Incumplimiento en los términos legales para la generación respuesta a los PQRS y derechos de petición de los ciudadanos	Falta de seguimiento y control por parte de algunas dependencias para dar cumplimiento a los términos de Ley. Falta de seguimiento a las alertas preventivas	24%	Enviar notificaciones semanales, informando a cada área las solicitudes PQRS que le han sido asignadas.	Correos de notificación a áreas/ Notificaciones presentadas	20%	100%	Semestral	Profesional Especializado del área.	Enviar los recordatorios al siguiente día hábil.	100%	A finales del mes de marzo del presente año, se habilito las alertas de notificación de llegada de PQRS a cada una de las áreas, por lo tanto la oficina de Atención al Ciudadano efectuó esta actividad hasta que el nuevo aplicativo entro en funcionamiento y solo se realizará en caso de que falle el aplicativo. Hasta la fecha las notificaciones requeridas se han realizado a cada una de las áreas cuando se ha requerido.	15%	Zona de riesgo Moderada	100%	En este último semestre se realizaron las notificaciones requeridas a cada una de las áreas cuando se ha requerido.	12%	Zona de riesgo Moderada
			Realizar informe trimestral del resultado de las Gestión de las PQRS por cada área.	No de informes	30%	4	Trimestralmente	Profesional Especializado del área.	Comunicado de requerimiento de respuestas oportunas a la atención del ciudadano por parte de secretaria General	25%	Se realizo gestión con el área de Sistemas, con el objeto de que se transfieran del anterior aplicativo al actual las PQRS del primer mes con el fin de que se permita consolidar y validar la información del informe del primer trimestre a presentar.	100%		Finalizo el año dando cumplimiento a la entrega de todos los informes trimestrales del PQRS			
			Realizar seguimiento a las alertas preventivas y de vencimiento del aplicativo. Realizar llamadas a las áreas para recordar las solicitudes pendientes próximas a vencer.	Oportunidad de las respuestas al ciudadano	30%	90%	Trimestral	Profesional Especializado del área.		97%	En el periodo comprendido del 1° de enero al 30 de junio, el cumplimiento de oportunidad de respuesta fue del 97% del total de las solicitudes (483), con un incumplimiento del 3% correspondientes a 14 demoras (3 quejas, 9 solicitudes de información y 2 sugerencias), debido a inconvenientes con el nuevo aplicativo como el mal funcionamiento de las alertas.	100%		En el periodo comprendido del 1° de julio al 31 de diciembre, el cumplimiento de oportunidad de respuesta fue del 97% del total de las solicitudes (478), con un incumplimiento del 3% correspondientes a 14 demoras (6 solicitudes de información, 3 sugerencias, 3 reclamos, 1 queja y 1 actualización de datos), por motivos de permisos se desactivaron las alertas.			
			Enviar notificaciones semanales, informando a cada área los derechos de petición asignados que han llegado al Ministerio a través de correo certificado.	Correos enviados a las áreas	20%	20	Anual	Técnico de la dependencia	Llamar a las dependencias recordando la obligación.	100%	Semanalmente, se envía notificaciones a las áreas para que den cumplimiento a las respuestas de derechos de petición, para lo cual se presenta un 97,2% de respuesta en el plazo indicado. En el Semestre llegaron por correo certificado 246 Derechos de petición de los cuales el 2,8 % se incumplió con los términos de respuesta (Jurídica (4), Patrimonio (2) y Cinematografía(1)).	100%		Durante último semestres se enviaron notificaciones a las áreas para que dieran respuesta a los derechos de petición, con un cumplimiento del 92,4% en los términos legales. Se recibieron 275 derechos de petición de los cuales el 7,6% no se le dieron respuesta en los tiempos establecidos.			



PLAN DE MANEJO Y MONITOREO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Código:
F-OPL-027
Versión: 0
Fecha:
23/Abr/2014

MAPA DE RIESGO PLAN DE MANEJO Y MONITOREO 2014

PROCESO: **Mejoramiento Continuo**
 OBJETIVO DEL PROCESO: **Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de calidad.**
 ÁREA: **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

										SEGUIMIENTO I SEMESTRE			SEGUIMIENTO II SEMESTRE				
Fallas en el aplicativo P.Q.R.S	Fallas en el servidor del Ministerio de Cultura, Fallas en la conexión y plataforma. Deficiencias en el diseño del nuevo aplicativo	48%	Realizar seguimiento al funcionamiento del aplicativo e informar de las fallas al Grupo de sistemas y al proveedor. Informar al grupo de sistemas fallas presentadas al ingreso de la página web del ministerio.	100% de las fallas presentadas con el reporte respectivo a sistemas	100%	100%	permanente	Profesional Especializado del área.	Registro de soporte mediante aplicativo Magic.	100%	Se evidencia a través de Correos electrónicos del Grupo de Atención al Ciudadano se reportan al área de Sistemas todas las fallas que se presentan en el aplicativo, de igual manera se ha solicitado formalmente la entrega de módulos del aplicativo (Chat y Buzón Institucional), de las incidencias reportadas el área de Sistemas le ha dado solución al 60%.	24%	Zona de riesgo Moderada	100%	El Grupo de Atención al Ciudadano durante este semestre reporto al área de Sistemas todas las fallas que se presentan en el aplicativo, de igual manera se ha solicitado formalmente la entrega de módulos del aplicativo (Chat y Buzón Institucional), de las incidencias reportadas el área de Sistemas le ha dado solución al 60%.	24%	Zona de riesgo Moderada

EVALUACIÓN

El riesgo identificado es adecuado a los elementos que lo caracterizan y los factores internos que lo describen, sin embargo los factores externos no son claros y parecen no estar relacionados con el riesgo identificado. La valoración inicial del riesgo es adecuada y los controles existentes efectivamente están documentados y se aplican, no obstante se considera que el impacto del riesgo no se minimiza y debe permanecer estable dado que los efectos de su materialización son múltiples y afectan tanto la imagen del Ministerio como el cumplimiento legal, además de la satisfacción y percepción de los usuarios.

En cuanto a las acciones de manejo propuesta se evidencia que una de ellas ya existe como control del riesgo "Realizar informe trimestral del resultado de las Gestión de las PQRS por cada área", así mismo las acciones 1 y 4 se podrían unificar en una sola dado que se orientan a lo mismo (Enviar notificaciones semanales), se considera que la valoración final del riesgo no corresponde y se deben plantear nuevas acciones para lograr minimizar la probabilidad de ocurrencia del riesgo al valor que se espera reducir según se establece en el formato de identificación de riesgos.

Al revisar este riesgo se identifica que su descripción obedece más a un factor interno del riesgo que bien podría ser el de "incumplimiento de los términos legales para la generación de respuesta a las PQRS y derechos de petición" u otro, como por ejemplo la imposibilidad de responder las PQRS presentadas por los ciudadanos. Se recomienda reconsiderar el riesgo y evaluar si hace parte del otro riesgo identificado para el proceso, teniendo en cuenta que las consecuencias que se señalan en este caso hacen referencia al riesgo anterior y tanto los controles como las acciones propuestas contribuyen a minimizar el riesgo de incumplimiento de términos o se trata de un riesgo adicional.