

**MAPA DE RIESGO Y CONTINGENCIA - IDENTIFICACIÓN 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 / DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	FACTOR INTERNO	FACTOR EXTERNO	EFFECTOS O CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ZONA DE RIESGO (Evaluación)	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO	ZONA DE RIESGO (Evaluación después de controles)	IMPACTO ESPERADO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA ESPERADA	ZONA DE RIESGO ESPERADA
Incumplimiento en los términos legales para la generación respuesta a los PQRS y derechos de petición de los ciudadanos	Cumplimiento	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	Acceso limitado a las instalaciones del Ministerio, dada su ubicación y proximidad a la Presidencia de la República	Investigaciones disciplinarias Inconformidad de los ciudadanos. Mala imagen del Ministerio y Sanciones. Aumento de las Quejas y Reclamos.	4. Mayor	3. Posiblemente ocurriría	48%	Normatividad interna sobre términos. El aplicativo "P.Q.R." informa el vencimiento de términos, al igual que se recuerda y se efectúa seguimiento por parte del grupo de Atención al Ciudadano de la respuesta oportuna. Informes trimestrales sobre el comportamiento de la atención al ciudadano por parte del Ministerio. Aplicativo de Correspondencia. Seguimiento	Con los controles existentes se encuentran documentados y son efectivos, se mantiene la zona de riesgo definida en el año 2013	24%	3. Moderado	1. Excepcionalmente ocurriría	12%
Fallas en el aplicativo P.Q.R.S	Tecnología	Fallas en el servidor del Ministerio de Cultura, Fallas en la conexión y plataforma. Deficiencias en el diseño del nuevo aplicativo	Ingreso de externos con códigos maliciosos o virus	Quejas y reclamos de los ciudadanos, funcionarios de las diferentes dependencias, incluida esta oficina. Respuestas inoportunas al ciudadano Inconformidad de los ciudadanos.	3. Moderado	5. Ocurriría en la mayoría de las circunstancias	64%	Contrato que incluye pólizas de cumplimiento. Seguimiento efectivo de la oficina de Sistemas para solucionar con el Contratista, las fallas que presenta el aplicativo. Reporte de los casos presentados al grupo de sistemas. Rediseño del Aplicativo	Con los controles existentes disminuye a 3 En probabilidad de ocurrencia.	48%	3. Moderado	2. Podría ocurrir	24%

**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	so Porcentu	META #	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	ACCIÓN DE CONTINGENCIA
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 enviados a las áreas	20	20	Anual	Profesional Especializado del área.	Enviar los recordatorios al siguiente día hábil.
			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 aprte de secretaria General
			Realizar seguimiento a las alertas preventivas y de vencimiento del aplicativo. Realizar llamadas a las áreas para recordar las solicitudes pendientes proximas a vencer.	Oportunidad de las respuestas al ciudadano	30%	90%	Trimestral	Profesional Especializado del área.	
			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	Tecnico de la dependencia	Llamar a las dependencias recordando la obligación.
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.