

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MAPA DE RIESGO 2010

PROCESO	POLÍTICA	RIESGO	FACTOR INTERNO	FACTOR EXTERNO	IMPACTO	PROBAILIDAD	ZONA RIESGO	CONTROL EXISTENTE
MEJORAMIENTO CONTINUO	Como organismo rector de la cultura en Colombia y en cumplimiento de su misión, el Ministerio de Cultura se compromete con un mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia, efectividad y administración de sus riesgos para formular, coordinar, ejecutar y vigilar la política del Estado en materia cultural y contribuir a los fines esenciales del Estado definidos en la Constitución Política.	Desconocimiento de la Resolución 1707 (Trámite interno a derechos de petición, quejas y reclamos)	Desconocimiento de un grupo importante de funcionarios de la Resolución 1707	No hay	Moderado	Improbable	Moderado	Monitoreo a la respuesta recibidas por parte de las áreas
		Fallas en la medición real de las quejas y reclamos que los ciudadanos presentan ante el Ministerio	No información de las áreas sobre las quejas y reclamos recibidos directamente	Desconocimiento de los ciudadanos de las competencias del Ministerio de Cultura	Moderado	Moderado	Alta	Consultas permanentes con las dependencias

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
MAPA DE RIESGO - PLAN DE MANEJO 2010 Semestre 1

Proceso	Riesgo	Factor interno	Nivel riesgo	Acciones	Peso relativo	Indicadores	Meta	Cronograma	Responsable	Monitoreo	ACCIÓN DE CONTINGEN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SEMESTRE		EVALUACION	
													1	2	1	2
MEJORAMIENTO CONTINUO	Desconocimiento de la Resolución 1707 (Trámite interno a derechos de petición, quejas y reclamos)	Desconocimiento de un grupo importante de funcionarios de la Resolución 1707	Moderado	Sensibilización del cumplimiento de los términos establecidos en la ley en la oportunidad de las respuestas realizadas por la comunidad	80%	Capacitaciones realizadas	4	Semestre 1	Asesor del Área	El contrato de sensibilización esta en proceso, ya se encontraba detenido por ley de garantías.	Se le comunica de manera inmediata al Secretario General, para proceder de conformidad		0%		22%	
				Generar mensajes vía Intranet para reforzar el esquema de capacitación	20%	Mensajes generados	5 pantallazos por semestre	Semestral	Asesor del Área	Se enviaron 5 pantallazos a todos los funcionarios del Ministerio, recordándoles la importancia de una respuesta oportuna.		50%				
	Fallas en la medición real de las quejas y reclamos que los ciudadanos presentan ante el Ministerio	No información de las áreas sobre las quejas y reclamos recibidos directamente	Alta	Comunicación a las áreas sobre la importancia de enviar a Atención al Ciudadano esta información	100%	Comunicaciones remitidas	3	A partir del segundo trimestre	Asesor del Área	Se han enviado 2 correos electrónicos recordando el envío de todas las solicitudes a Atención al Ciudadano.	Informar a los Directores, Coordinadores, jefes de Grupos, la importancia del envío de todas las solicitudes recepcionados por ellos.		75%		9%	
													42%	0%		

EVALUACIÓN PLAN DE MANEJO - MAPA DE RIESGOS  
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2009

Nivel de Riesgo GI 30% Moderada

PROCESO	RIESGO	FACTOR INTERNO	NIVEL DE RIESGO (%)	NIVEL DE RIESGO PONDERADO /FACTOR (%)	NIVEL DE RIESGO PONDERADO (%)
MEJORAMIENTO CONTINUO	Desconocimiento de la Resolución 1707 (Trámite interno a derechos de petición, quejas y reclamos)	Desconocimiento de un grupo importante de funcionarios de la Resolución 1707	24%	30%	30% Moderada
	Fallas en la medición real de las quejas y reclamos que los ciudadanos presentan ante el Ministerio	No información de las áreas sobre las quejas y reclamos recibidos directamente	36%		

EVALUACIÓN PLAN DE MANEJO - MAPA DE RIESGOS  
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRIMESTRE 1 2009

Nivel de Riesgo GI 16%Baja

PROCESO	RIESGO	FACTOR INTERNO	NIVEL DE RIESGO (%)	NIVEL DE RIESGO PONDERADO /FACTOR (%)	NIVEL DE RIESGO PONDERADO (%)
MEJORAMIENTO CONTINUO	Desconocimiento de la Resolución 1707 (Trámite interno a derechos de petición, quejas y reclamos)	Desconocimiento de un grupo importante de funcionarios de la Resolución 1707	22%	16%	16% Baja
	Fallas en la medición real de las quejas y reclamos que los ciudadanos presentan ante el Ministerio	No información de las áreas sobre las quejas y reclamos recibidos directamente	9%		