**DEFINICIONES**

**Aceptar el Riesgo**: Decisión informada de aceptar las consecuencias y probabilidad de un riesgo en particular.
**Administración de Riesgos**: Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.
**Análisis de Riesgo**: Elemento de Control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos específicados y la magnitud de sus consecuencias.
**Autoevaluación del Control**: Elemento de Control que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas. Se basa en una revisión periódica y sistemática de los procesos de la entidad para asegurar que los controles establecidos son aún eficaces y apropiados.
**Causas** (factores internos o externos): Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo; se pueden clasificar en cinco categorías: personas, materiales, comités, instalaciones y entorno.
**Compartir el Riesgo**: Cambiar la responsabilidad o carga por las pérdidas que ocurran luego de la materialización de un riesgo mediante legislación, contrato, seguro o cualquier otro medio.
**Consecuencia**: El resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso.
**Controles existentes**: especificar cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
**Cronograma**: son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.
**Efectos (consecuencias)**: Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información. de bienes. de imagen. de credibilidad y de confianza. interrupción del servicio y daño ambiental.
**Evaluación del Riesgo**: Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.
**Evaluación del riesgo**: Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.
**Evento**: Incidente o situación, que ocurre en un lugar determinado durante un periodo determinado. Esto puede ser cierto o incierto y su ocurrencia puede ser única o ser parte de una serie.
**Frecuencia**: Medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de veces que ha ocurrido un evento en un tiempo dado.
**Identificación del Riesgo**: Elemento de Control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la Entidad Pública, que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar oué nodría suceder. nor oué sucedería y de oué manera se llevaría a cabo.
**Impacto**: consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
**Indicadores**: se consignan los indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las acciones implementadas.
**Monitorear**: Comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo una actividad con el fin de identificar posibles cambios.
**Opciones de manejo**: opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual
**Pérdida**: Consecuencia negativa que trae consigo un evento.
**Probabilidad**: entendida como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.
**Probabilidad**: Grado en el cual es probable que ocurra un evento, que se debe medir a través de la relación entre los hechos ocurridos realmente y la cantidad de eventos oue nudieron ocurrir.
**Proceso de Administración de Riesgo**: Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de administración a las diferentes etapas de la Administración del Riesao.
**Reducción del Riesgo**: Aplicación de controles para reducir las probabilidades de ocurrencia de un evento v/o su ocurrencia.
**Reducción del Riesgo**: Aplicación de controles para reducir las probabilidades de ocurrencia de un evento v/o su ocurrencia.
**Riesgo Estratégico**: Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
**Riesgo Residual**: Nivel de riesgo oue nermanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesao.
**Riesgo**: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.
**Riesgos de Cumplimiento**: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
**Riesgos de Tecnología**: Se asocian con la capacidad de la entidad para que la tecnología disponible satisfaga su necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de la misión.
**Riesgos Financieros**: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad, que incluye la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos. así como de su interacción con las demás áreas. dependerá en aran narte el éxito o fracaso de toda entidad.
**Riesgos Operativos**: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como con la técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias. oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.
**Riesgos Operativos**: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como con la técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias. oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

**MAPA DE RIESGO Y CONTINGENCIA - IDENTIFICACIÓN 2011**

**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 | EFECTOS O CONSECUENCIAS | IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | ZONA DE RIESGO (Evaluación) | CONTROL EXISTENTE | VALORACIÓN DEL RIESGO | ZONA DE RIESGO (Evaluación después de controles) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No cumplimiento por parte de algunas dependencias, en los términos señalados en la Resolución 1707 (Trámite interno a derechos de petición, quejas y reclamos) | Cumplimiento | Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia de oportunidad en las respuestas. Volumen de trabajo. Fallas de seguimiento y control por parte de algunas dependencias para dar cumplimiento a los términos de Ley | No reportan | Investigaciones disciplinarias Respuestas inoportunas | 4. Mayor | 5. Ocurriría en la mayoría de las circunstancias | 80% | El aplicativo "P.Q.R." informa el vencimiento de términos, al igual que se recuerda por parte de la Oficina de Atención Ciudadano | Existen controles, están documentados pero las alarmas no son atendidas por algunos servidores | 80% |
| Perdida de imagen institucional por la no respuesta a todas las llamadas de los ciudadanos | Cumplimiento | Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia en la atención telefónica a nuestros usuarios | No reportan | Quejas y reclamos por parte de los usuarios | 4. Mayor | 5. Ocurriría en la mayoría de las circunstancias | 80% | No existen controles efectivos | No existen controles efectivos | 80% |

**MAPA DE RIESGO PLAN DE MANEJO Y MONITOREO 2011**

**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 | META # | CRONOGRAMA | RESPONSABLE | ACCIÓN DE CONTINGENCIA | SEGUIMIENTO I SEMESTRE AVANCE % (Expresión PORCENTUAL) | ANÁLISIS DE DATOS (Investigación y/o Hallazgos) | EVALUACION | ZONA DE RIESGO | SEGUIMIENTO II SEMESTRE AVANCE % (Expresión PORCENTUAL) | ANÁLISIS DE DATOS (Investigación y/o Hallazgos) | EVALUACION | ZONA DE RIESGO | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No cumplimiento por parte de algunas dependencias, en los términos señalados en la Resolución 1707 (Trámite interno a derechos de petición, quejas y reclamos) | Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia de oportunidad en las respuestas. Volumen de trabajo. Fallas de seguimiento y control por parte de algunas dependencias para dar cumplimiento a los términos de Ley | 80% | Capacitacion es sobre la importancia de la atención oportuna y eficiente que le debemos a los usuarios en las respuestas a todas sus solicitudes. | Mesa de trabajo con las dependencias morosas | 6 Mesas de trabajo con las dependencias que están incumpliendo | Dos mesas de trabajo en los meses de Octubre, noviembre y diciembre | Asesoras de la Oficina de atención al Ciudadano. | Actividades de sensibilización para la oportunidad en las respuestas | 33% | Se envió correo electrónico programando las mesas de trabajo con las Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores, para tratar temas referentes al resultado de las encuestas realizadas a los beneficiarios y propuestas de planes, programas y proyectos, acciones, se trabajaron las acciones de mejora por el incumplimiento por parte de algunas funcionarios, en los términos de ley para dar respuestas, y la actualización de la base de datos de Sofia. A la Sofia se han realizado dos mesas de trabajo con la coordinadora | 55% | Zona de Riesgo Externa | 100% | En el segundo semestre de 2011, se realizaron mesas de trabajo con las siguientes dependencias: Artes, 18 de octubre Poblaciones, 19 de octubre Fomento Regional, 21 octubre Patrimonio 24 de octubre Cinematografía 25 de octubre Biblioteca Nacional, 26 de octubre Museo Nacional 27 de octubre Además se efectuaron reuniones con la administrativa del área de Poblaciones y | 4% | Zona de Riesgos Baja | Se ha reducido el número de solicitudes contestadas fuera de los términos de Ley, lo cual se evidencia en los seguimientos realizados en el presente año frente a los resultados consolidados del año 2011. Uno de los factores que además influyeron en el cumplimiento del término de tramitación de respuestas por parte de las áreas, es el envió de la relación de solicitudes asignadas por parte de esta Oficina los días viernes. |
| Perdida de imagen institucional por la no respuesta a todas las llamadas de los ciudadanos | Servidores que no tienen plena conciencia de la importancia en la atención telefónica a nuestros usuarios | 80% | Solicitar a la señora Ministra , envíe circular solicitando la obligatoriedad de responder las llamadas de los servidores, cuando no se encuentren en sus puestos de trabajo. Solicitud a la oficina de Sistemas para dar reinducción en el manejo de la telefonía I.P. | Circular | 1 circular | Cuando la Ministra apruebe su envío. | Asesoras de la Oficina de atención al Ciudadano. | Actividades de sensibilización para concientizar a los servidores del Ministerio de la adecuada atención telefónica que se le debe dar a los ciudadanos | 0% | Se realizó obra de Teatro, "Se lo tiene pero se le demora", en la que se sensibilizó a los servidores del Ministerio en la adecuada y oportuna atención que se debe tener con la ciudadanía de manera presencial, telefónica, por correo electrónico y correo postal. Se proyectó circular para revisión y aprobación por parte del Secretario General para posterior envío al Despacho de la señora Ministra. | 58% | Zona de Riesgo Externa | 100% | En la presente vigencia no se envió la circular por parte de la secretaria General. Sin embargo, se adelantaron Acciones adicionales como la obra de teatro que se menciona en el seguimiento del primer semestre. | 20% | Zona de Riesgos Moderada | La obra de teatro logró sensibilizar a un numero importante de servidores del Ministerio, así mismo la reinducción realizada por el Grupo de Sistemas fueron estrategias importantes para lograr generar conciencia frente a la importancia de la atención telefónica al ciudadano en condiciones de oportunidad. Sin embargo es necesario el envío de la comunicación por parte de la Señora Ministra y la culminación de las reinducciones a las áreas que aún hacen falta a cargo del Grupo de Sistemas. |
| | | | | Reinducción a todos los servidores del Ministerio | 1 reinducción por dependencia para funcionarios y contratistas | Cuando lo designe la Oficina de Sistemas y Gestión Humana | | | 59% | Por solicitud de la Oficina de Atención al Ciudadano, la Oficina de Sistemas realizó la reinducción para la correcta utilización la nueva telefonía IP, durante los días 18, 19, 21, 22, 25, 26, 29 de julio y el 1 y 2 de agosto, a 19 áreas: Poblaciones, Artes, Patrimonio, Museo Santa Clara, Cinematografía, Infraestructura, Archivo y Documentación, Gestión Humana, Administrativa, Financiera, Fomento | 0% | | 50% | El 20 de octubre de 2011 se solicitó al Coordinador del Grupo de Sistemas y al ingeniero Luis, se culminaran las reinducciones a funcionarios y contratistas del Ministerio, con el fin que utilicen la nueva telefonía I.P. en un 100 % de su funcionalidad, a las siguientes dependencias: Comunicaciones, Biblioteca Nacional, Museo Nacional, Museo de la Independencia, Quinta de Bolívar y Arte Colonial, Despacho | | | |