


| | | |
|---|---|---|
|  | <h2>IDENTIFICACIÓN MAPA DE RIESGOS</h2> | Código: F-OPL-026 Versión: 1 Fecha: 24/Mar/2015 |
|---|---|---|

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

| Id | RIESGO / DESCRIPCIÓN | CLASIFICACIÓN | Ponderación | CAUSA INTERNA | CAUSA EXTERNA | EFFECTOS O CONSECUENCIAS | IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | ZONA DE RIESGO (Evaluación) | CONTROL EXISTENTE | ZONA DE RIESGO (Evaluación después de controles) | IMPACTO ESPERADO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA ESPERADA | ZONA DE RIESGO ESPERADA |
|----|---|---------------|-------------|---|---|--|----------|--|-------------------------------|--|--|------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| 1 | 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. | 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 | Zona de Riesgo extrema 48% | Normatividad interna sobre términos resolución 3015 Aplicativo "P.Q.R." (alarmas). Aplicativo de Correspondencia. | 12% | 3. Moderado | 1. Excepcionalmente ocurriría | 12% |
| | | | | Errores en la clasificación de la petición. | | | | | | seguimiento por parte de A.T, mediante notificaciones semanales, Informes Trimestrales | | | | |
| | | | | Falta de Compromiso por cada uno de los responsables del PQRS. | Ingreso de externos con códigos maliciosos o virus | | | | | Reporte mediante magic, de las fallas reportadas de los casos presentados. | | | | |
| 2 | Inadecuado tratamiento a los datos personales de los ciudadanos | Cumplimiento | 50% | Desconocimiento de la ley de HABEAS DATA | Cambios constantes en la normatividad | Investigaciones y sanciones a la entidad | 4, Mayor | 5. Ocurriría en la mayoría de las circunstancias | Zona de Riesgo Extremo 80% | Manual Para Tratamiento de la Información Personal – Ley De Habeas Data | 64% | 4, Mayor | 2. Podría ocurrir | 32% |
| | | | 50% | Fallas en el cumplimiento de los lineamiento establecidos en la normatividad relacionada | | | | | | | | | | |

