



IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Pagina 1 de 1

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Código: F-OPL-026
Versión: 0
Fecha: 23/Abr/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	ZONA DE RIESGO	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO	ZONA DE RIESGO (Evaluación después de controles)	IMPACTO ESPERADO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA ESPERADA	META GLOBAL
Que debido a relaciones de amiguismo se oculte información necesaria para dar respuesta a una petición con la intención de beneficiar a un particular.	Corrupción	1.Desconocimiento de los procesos en las áreas 2. Falta de supervisión por parte de las personas encargadas de dar la respuesta	N:A	Sanciones por parte de organismos de control	5. Catastrófico	5. Ocurriría en la mayoría de las circunstancias	100%	Extrema	1. Asignación de radicado a los derechos de petición 2. Remisión de los derechos de petición a las áreas que conocen el asunto que se está invocando. 3. Seguimiento a los limites de tiempo para dar respuesta según la petición recibida.	Existen controles y son efectivos	60%	5. Catastrófico	3. Podría Ocurrir	60%



PLAN DE MANEJO Y MONITOREO

Página 1 de 1

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Código: F-OPL-027
Versión: 0
Fecha: 23/Abr/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	PESO PORCENTUAL	INDICADORES	META #	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	SEGUIMIENTO AGOSTO				SEGUIMIENTO			
										AVANCE % (Expresión PORCENTUAL del avance)	ANÁLISIS DE DATOS (Descripción del avance)	EVALUACIÓN	ZONA DE RIESGO	AVANCE % (Expresión PORCENTUAL del avance)	ANÁLISIS DE DATOS (Descripción del avance)	EVALUACIÓN	ZONA DE RIESGO
Que debido a relaciones de amiguismo se oculte información necesaria para dar respuesta a una petición con la intención de beneficiar a un particular.	1.Desconocimiento de los procesos en las áreas	60%	Supervisión a quejas y reclamos recibidos por parte de la ciudadanía donde manifiesten inconformidad con respecto a las respuestas emitidas por el ministerio	100%	Porcentaje de quejas y reclamos recibidos manifestando la inconformidad	0%	Trimestral	Coordinadora Atención al Ciudadano	Acción de Contingencia	100%	Durante el transcurso del año no se han presentado repuestas que refleje clientelismo en el manejo de estas, al interior del proceso se efectúa un seguimiento donde se consulta al ciudadano, si esta conforme con la respuesta; dentro de las inconformidades no se han presentado casos relacionados con Clientelismo	60%	Zona de Riesgo Extrema				
	2. Falta de supervisión por parte de las personas encargadas de dar la respuesta																