

MAPA DE RIESGO PLAN DE MANEJO Y MONITOREO 2013

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				SEGUIMIENTO II SEMESTRE				CRITERIOS DE EVALUACIÓN	RIESGO INSTITUCIONAL
									AVANCE % (Expresión PORCENTUAL del avance)	ANÁLISIS DE DATOS (Descripción del avance)	EVALUACION	ZONA DE RIESGOS	AVANCE % (Expresión PORCENTUAL del avance)	ANÁLISIS DE DATOS (Descripción del avance)	EVALUACION	ZONA DE RIESGOS		
Incumplimiento en la oportuna atención al ciudadano.	Incumplimiento por parte de los servidores públicos del Ministerio, en los términos establecidos en la normatividad interna y legislación existente sobre la materia. Fallas de seguimiento y control por parte de algunas dependencias para dar cumplimiento a los términos de Ley.	36%	Enviar notificaciones semanales, informando a cada área las solicitudes PQRSD que le han sido asignadas.	Correos enviados a las áreas	20	Anual	Profesional Especializado del área.	Enviar los recordatorios al siguiente día hábil.	115%	Se envió cada semana una notificación, en total 26 en el semestre, a cada una de las áreas de las cuales se presentan solicitudes en el aplicativo PQRSD	26%	Zona de riesgo Moderada	115%	Durante este semestre cada semana se envió una notificación, en total 26, a cada una de las áreas de las cuales se presentan solicitudes en el aplicativo PQRSD	23%	Zona de riesgo Moderada	Según lo descrito en las acciones y de acuerdo con los resultados registrados en el informe anual de atención al ciudadano para la vigencia 2013, se pudo evincar que los controles han sido efectivos y han contribuido a disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo. Por lo anterior se recomendadocumentar e incorporar estas acciones la política y/o procedimientos, para que sean tenidos en cuenta por todo el Ministerio y contribuyan a fijar los controles, de tal manera que se pueda asumir el riesgo residual.	SI
			Realizar mesas de trabajo con las dependencias que incumplen, para revisar lo determinado en el informe trimestral.	Mesas de trabajo realizadas	4	A partir del mes de abril con base en los resultados del informe del primer trimestre de 2013.	Asesora Atención al Ciudadano.	Remitir correo electrónico a las dependencias.	60%	Generado el reporte, se revisaba con el responsable del PQRSD del área, el seguimiento de la solicitud y verificar su cumplimiento. ( Dirección de Patrimonio, Biblioteca Nacional; Oficina de Jurídica; Dirección de Cinematografía)			100%	Generado el reporte, se revisaba con el responsable del PQRSD del área, el seguimiento de la solicitud y verificar su cumplimiento. ( Dirección de Patrimonio, Dirección de Artes Biblioteca Nacional; Programa Nacional de Concertación)				
			Realizar un taller de sensibilización a todas las dependencias, sobre la importancia que tiene el ciudadano.	Taller de sensibilización	5	Anual	Asesora Atención al Ciudadano y funcionarios de la dependencia.	Remitir diapositivas y material a las dependencias por correo electrónico.	40%	Se le propuso al Coordinador de Gestión Humana Alexander Marquez realizar una capacitación de sensibilización a todas las dependencias, sobre la importancia que tiene el ciudadano, se acordó unificar esta actividad con una de gestión humana "Taller de Fortalecimiento de Competencias de los Servidores Públicos" haciendo énfasis en Atención al Ciudadano donde se han sensibilizado mas de 120 funcionario, de las diferentes áreas.			100%	Se realizaron los diferentes talleres ( 5) de fortalecimiento de competencias con los funcionarios del Ministerio dando importancia a todo lo relacionado al ciudadano y atención a este donde se concientizaron a mas de 130 funcionario, de las diferentes áreas.				
			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	Anual	Tecnico de la dependencia	Llamar a las dependencias recordando la obligación.	115%	Se envió cada semana una comunicación, a cada una de las áreas para informar los derechos de petición que han sido asignados a través del correo certificado y por el aplicativo, con un total 26 en el semestre.			115%	Se envió cada semana durante este semestre, una comunicación a cada una de las áreas para informar los derechos de petición que han sido asignados a través del correo certificado y por el aplicativo, con un total 19 en el semestre.				
Fallas en el aplicativo P.Q.R.	Fallas en el servidor del Ministerio de Cultura, Fallas en la conexión y plataforma	48%	Solicitar a la Secretaria General que garantice el soporte y la asesoría permanente por parte del grupo de sistemas.	Comunicación enviada	1	Anual	Asesor Atención al Ciudadano	Comunicación directa al grupo de Sistemas para que se atiendan el requerimiento. Registro de soporte mediante aplicativo Magic.	60%	Se enviaron varios comunicados (4 durante el semestre) a la Ingeniera Milena (Coordinadora del Grupo de Sistemas), solicitando soporte y asesoría permanente por el nuevo aplicativo y por fallas en el servidor y conexión, con copia al Doctor Enzo Rafael (Secretario General). Dándose una retroalimentación, permanente.	26%	Zona de riesgo Moderada	100%	En el transcurso de este semestre se enviaron varios comunicados a la Ingeniera Milena (Coordinadora del Grupo de Sistemas), solicitando soporte y asesoría permanente por el nuevo aplicativo y por fallas en el servidor y conexión, como resultado se tomaron medidas pertinentes para resolver los problemas y dar solución a cada caso.	12%	Zona de riesgo Moderada	Las acciones propuestas contribuyen a atender el riesgo; sin embargo obedecen a controles ya existentes por lo tanto se recomienda evaluar la identificación del riesgo mismo dado que no se considera que el riesgo sea la falla del aplicativo (esto puede ser una causa que afecta el riesgo de incumplir oportunamente la atención al ciudadano o también puede ser una causa del riesgo de perder la información de las solicitudes radicadas por el ciudadano ante el Ministerio). Así mismo se recomienda identificar acciones permanentes de carácter preventivo y/o correctivo que busquen eliminar las causas del riesgo de manera que no se tomen soluciones correctivas y contingentes	NO