

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MAPA DE RIESGO 2010

PROCESO	POLÍTICA	RIESGO	FACTOR INTERNO	FACTOR EXTERNO	IMPACTO	PROBABILIDAD	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 PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2010

Proceso	Riesgo	Factor interno	Nivel riesgo	Acciones	Peso relativo	Indicadores	Meta	Cronograma	Responsable	Monitoreo	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SEMESTRE		EVALUACIÓN	
													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 determinado por ley garantías.	Se le comunicó de manera inmediata al Secretario General para que proceda de conformidad con las garantías.	0%				
				Generar mensajes via Intranet para reforzar el esquema de capacitación	20%	Mensajes generados	5 partializos por semestre	Semestral	Asesor del Área	Se enviaron 5 partializos a todos los funcionarios del Ministerio, recordándoles la importancia de una respuesta oportuna.	100%					
MEJORAMIENTO CONTINUO	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 receptoras por ellos. Así mismo en las capacitaciones realizadas se les informó respecto de la importancia en la remisión de las respuestas con el fin que el sistema no repitiera pendientes en contra de cada una de las dependencias y Grupos del Ministerio.	75%				

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MAPA DE RIESGO PLAN DE MANEJO SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2010

Proceso	Riesgo	Factor interno	Nivel riesgo	Acciones	Peso relativo	Indicadores	Meta	Cronograma	Responsable	Monitoreo	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SEMESTRE		EVALUACIÓN	
													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 a la comunidad	80%	Capacitaciones realizadas	4	Semestre 1	Asesor del Área	Por motivos presupuestales no se puede contar.	Se le comunicó de manera inmediata al Secretario General para que proceda de conformidad con las garantías.	Esta acción no se cumplió, razón por la cual no presenta eficacia, eficiencia, efectividad ni conveniencia. Por tanto debe levantarse una No Conformidad	0%	0%		
				Generar mensajes via Intranet para reforzar el esquema de capacitación	20%	Mensajes generados	5 partializos por semestre	Semestral	Asesor del Área	Se evidenció que el resultado de los partializos no eran efectivos en todos los funcionarios, por lo anterior se reforzó la acción con el envío de correos personalizados a todos los funcionarios que tenían vencimiento en los términos de respuestas, logrando una mayor efectividad en las respuestas en el último trimestre del año.	Esta acción se cumplió con eficacia debido a que se desarrolló de acuerdo a lo programado, eficiencia debido a que se ejecutó en el tiempo establecido, efectivo en razón a que el impacto de acuerdo con los recursos disponibles, adecuado pues se efectuó de acuerdo con los requisitos de la norma, y conveniente porque se ejecutó en concordancia con las metas y políticas organizacionales.	100%	100%	19%	19%	
				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 al Secretario General, Coordinadores jefes de Grupo, la importancia del envío de las respuestas a las solicitudes receptoras directamente en sus áreas, con el fin de tener una estadística real del número de usuarios atendidos, como también la remisión de todas las respuestas para fidejatarías del sistema	Esta acción se cumplió con eficacia debido a que se desarrolló de acuerdo a lo programado, eficiencia debido a que se ejecutó en el tiempo establecido, efectivo en razón a que causó el impacto de acuerdo con los recursos disponibles, adecuado pues se efectuó de acuerdo con los requisitos de la norma, y conveniente porque se ejecutó en concordancia con las metas y políticas organizacionales.	75%	100%

Teniendo en cuenta que no fue posible la continuación para la presentación de obra de teatro "Se le tiene pero se le demora" con el fin de sensibilizar a funcionarios y contratistas en el cumplimiento de lo determinado en la Resolución 1707 de 2006, por lo tanto, en el informe de gestión del primer semestre y tercer trimestre, se solicita por parte del secretario General, se realicen las acciones correctivas.

EVALUACIÓN PLAN DE MANEJO - MAPA DE RIESGOS GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEMESTRE 1 2010

Nivel de Riesgo GI 16%Baja

PROCESO	RIESGO	FACTOR INTERNO	NIVEL DE RIESGO (%)	NIVEL DE RIESGO PONDERADO /FACTOR (%)	NIVEL DE RIESGO PONDERADO (0.1%)
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%		

EVALUACIÓN PLAN DE MANEJO - MAPA DE RIESGOS GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEMESTRE 2 2010

Nivel de Riesgo GI 10%Baja

PROCESO	RIESGO	FACTOR INTERNO	NIVEL DE RIESGO (%)	NIVEL DE RIESGO PONDERADO /FACTOR (%)	NIVEL DE RIESGO PONDERADO (0.1%)
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	19%	10%	10% 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	1%		