

	<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.										
				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										

