

PLAN DE MANEJO Y MONITOREO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

PROCESO: Mejoramiento Continuo

OBJETIVO DEL PROCESO: Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de calidad.

ÁREA: ATENCIÓN AL CIUDADANO

| RIESGO | CAUSAS INTERNAS | ZONA DE RIESGO | OPCIONES DE MANEJO / ACCIONES | Mecanismo de verificación | CRONOGRAMA | RESPONSABLE | ACCIÓN DE CONTINGENCIA | SEGUIMIENTO I SEMESTRE | | | | SEGUIMIENTO II SEMESTRE | | | |
|---|---|----------------|---|--|----------------------|---|---|------------------------|--|------------|------------------------|-------------------------|-------------------|------------|-----------------|
| | | | | | | | | AVANCE % | ANÁLISIS DE DATOS (Descripción del avance) | EVALUACIÓN | ZONA DE RIESGOS | AVANCE % | ANÁLISIS DE DATOS | EVALUACIÓN | ZONA DE RIESGOS |
| Incumplimiento en los términos legales para la generación respuesta a los PQRS y derechos de petición de los ciudadanos | Falta de seguimiento y control por parte de algunas dependencias para dar cumplimiento a los términos de Ley. | 12% | Revisión de de efectividad de los controles. | Fichas de Controles | Octubre de 2015 | Profesional Especializado del área. Asesor Riesgos - Oficina Asesora de Planeación | Comunicado de requerimiento de respuestas oportunas a la atención del ciudadano por parte de secretaría General Investigación Disciplinaria. Realizar revisión técnica a la funcionalidad del aplicativo PQR'S | 98% | En el primer semestre se dio un cumplimiento de respuesta del 98% en las peticiones, por lo anterior se incumple en un 2%. Cabe señalar que durante el segundo trimestre, el aplicativo y en general todo el sistema estuvo presentando fallas, las cuales generaron dificultades para el ingreso y demora en las respuestas a las peticiones. Se enviaron magic para cada caso y correos electrónicos a la Ingeniera Milena y al Proveedor del aplicativo para su conocimiento y revisión del problema. El grupo de Atención al Ciudadano envía correos recordando las peticiones que tenía cada área y en el caso que el área no podía ingresar a subir la respuesta lo hace el Grupo de Atención de Atención al Ciudadano. En el informe trimestral de gestión de PQRS se informa las consecuencias de no dar respuesta a los derechos de petición (Ley 1437 de 2011 artículo 48, numeral 2,35 y 47). Y en el 2 trimestre se informa los términos para resolver las distintas modalidades de petición (LEY 1755 de 2015 artículo 14.). Estos informes son remitidos a la Sra. Ministra, al Secretario General y Directores, Jefes y Coordinadores de cada área. | 60% | Zona de riesgo Extrema | | | | |
| | Errores en la clasificación de la petición. | | | | | | | | | | | | | | |
| | Falta de Compromiso por cada uno de los responsables del PQRS. | | | | | | | | | | | | | | |
| | Fallas en el aplicativo P.Q.R.S. Fallas en el servidor del Ministerio de Cultura, Fallas en la conexión y plataforma. | | | | | | | | | | | | | | |
| Inadecuado tratamiento a los datos personales de los ciudadanos | Desconocimiento de la ley de HABEAS DATA | 64% | Planear y ejecutar cronograma de actividades que incluya capacitaciones y acciones a realizar con respecto a la Ley de Habeas DATA. | Cronograma de actividades. 100% de las acciones programadas ejecutadas | Diciembre 15 de 2015 | Profesional Especializado del área. Líder de Seguridad de la Información | investigación Disciplinaria | 40% | Se está recopilando en cada dependencia si en los sistemas de información o portales web que tienen, manejan datos personales de ciudadanos tales como: nombre, número de cédula, correo electrónico, números telefónicos y dirección. Adicionalmente si manejan esta misma información para menores de edad. Para planear y ejecutar el cronograma de actividades con respecto a la Ley de Habeas Data | 58% | Zona de Riesgo Extrema | | | | |
| | Fallas en el cumplimiento de los lineamiento establecidos en la normatividad relacionada | | | | | | | | | | | | | | |



PLAN DE MANEJO Y MONITOREO

Página 1 de 1

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Código: F-OPL-027
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

| | | | | | | | | SEGUIMIENTO I SEMESTRE | | | | SEGUIMIENTO II SEMESTRE | | | |
|---|---|-----|--|--|-----------------------------|------------------------------------|-----|------------------------|--|-----|------------------------|-------------------------|--|--|--|
| Ocultar información necesaria para dar respuesta a una petición con la intención de beneficiar a un particular. | 1. Falta de seguimiento a los procedimientos establecidos | 60% | Seguimiento a la retroalimentación de los ciudadanos con respecto a las quejas | 100% de respuestas establecidas de acuerdo a los lineamientos metodológicos de atención al ciudadano | Abril - Agosto - Septiembre | Coordinadora Atención al Ciudadano | N:A | 100% | La oficina de atención al ciudadano efectúa seguimiento a las respuestas dadas por la entidad y no se han presentado situaciones de manifestación de ocurrencia del riesgo | 60% | Zona de Riesgo extremo | | | | |
| | 2. Falta de supervisión por parte de las personas encargadas. | | | | | | | | | | | | | | |