

## MAPA DE RIESGOS

ID	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	CLASIFICACION	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	TIPO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	TRATAMIENTO	ACCIÓN	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FECHA FINAL
R1	Incumplimiento en los términos legales para la respuesta a las PQRS de los ciudadanos, radicadas ante el Ministerio de cultura	Falta de seguimiento y control por parte de las dependencias para dar cumplimiento a los términos de Ley	Sanciones disciplinarias	Operativo	Probable	Mayor	EXTREMA 80%	Generación de alertas automáticas de las solicitudes próximas a vencer	Preventivos	EXTREMA 76%	REDUCIRLO O MITIGARLO	Estrategias para prevenir el incumplimiento	Coordinador Servicio al Ciudadano	30/11/2017
		Asignación errónea del área que debe resolver la solicitud						Verificación de PQRS radicados	Detectivos			Estrategias para disminuir asignación errónea		30/11/2017
		No lectura de las alertas automáticas enviadas por correo electrónico, por parte del servidor público asignado.						Generación de correos electrónicos tres días antes de vencer la solicitud y semanalmente a los responsables del PQRS y los Jefes y secretarios con las solicitudes próximas a vencer	Preventivos			Estrategia de prevención		30/11/2017
		Intermitencia en la disponibilidad de la plataforma (conexión y aplicativo)						No existe	0			0		30/11/2017
R2	Uso indebido de los datos suministrados por el ciudadano con intención de beneficiar a un particular	Lineamientos para la aplicación de la política de tratamiento de datos personales no documentados y socializados	Reclamos, quejas, denuncias, demandas e investigaciones disciplinarias	Corrupción	Improbable	Mayor	ALTO 64%	No existe	0	ALTO 64%	REDUCIRLO O MITIGARLO	0	Coordinador Servicio al Ciudadano	30/11/2017
		No identificación de mecanismos de recolección de datos						No existe	0			Diagnóstico de que áreas manejan datos con algún fin		30/11/2017
R3	Insatisfacción del ciudadano o usuario que solicita información en el punto de atención e instalaciones de Ministerio	Falta de capacitación sobre servicio al ciudadano	Quejas, reclamos, pérdida de la imagen institucional	Imagen	Posible	Mayor	EXTREMA 76%	Capacitaciones periódicas	Preventivos	ALTO 60%	REDUCIRLO O MITIGARLO	Implementar Protocolo de atención al ciudadano incluyendo los aspectos relacionados con la población con discapacidad	Coordinador Servicio al Ciudadano	30/11/2017
		Debilidad en las competencias relacionadas con el servicio al usuario, del personal que atiende beneficiarios.						No existe	0					30/11/2017
		Falta lineamientos y protocolos documentados						No existe	0					30/11/2017
		Falta de incentivos para los servidores que atienden público.						No existe	0					Recomendar a la Alta Dirección realizar un plan de incentivos para las personas que atienden público
R4	Pérdida credibilidad y confianza de la entidad	Mala atención al ciudadano	Deterioro de las relaciones Estado-Ciudadano y con las Entidades Públicas. Disminución de indicadores	Imagen	Improbable	Menor	BAJO 20%	Realizar trimestralmente la consolidación de información de la gestión. Revisar los resultados de la gestión.	Preventivos	BAJO 20%	ASUMIR	Realizar capacitaciones de modelo de servicio	Coordinador Servicio al Ciudadano	30/11/2017
		Información inoportuna						Encuesta	Preventivos			Realizar capacitaciones de modelo de servicio		30/11/2017
		Generación de información confusa o errada sobre los temas de la entidad						Encuesta	0			Realizar capacitaciones de modelo de servicio		30/11/2017