



PLAN DE MANEJO Y MONITOREO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

MAPA DE RIESGO PLAN DE MANEJO Y MONITOREO 2014

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	Peso Porcentual	META #	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	ACCIÓN DE CONTINGENCIA
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. Falta de seguimiento a las alertas preventivas	24%	Enviar notificaciones semanales, informando a cada área las solicitudes PQRS que le han sido asignadas.	Correos de notificación a áreas/ Notificaciones presentadas	20%	100%	Semestral	Profesional Especializado del área.	Enviar los recordatorios al siguiente día hábil.
			Realizar informe trimestral del resultado de las Gestión de las PQRS por cada área.	No de informes	30%	4	Trimestralmente	Profesional Especializado del área.	Comunicado de requerimiento de respuestas oportunas a la atención del ciudadano por parte de secretaría General
			Realizar seguimiento a las alertas preventivas y de vencimiento del aplicativo. Realizar llamadas a las áreas para recordar las solicitudes pendientes próximas a vencer.	Oportunidad de las respuestas al ciudadano	30%	90%	Trimestral	Profesional Especializado del área.	
			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%	20	Anual	Técnico de la dependencia	Llamar a las dependencias recordando la obligación.
Fallas en el aplicativo P.Q.R.S	Fallas en el servidor del Ministerio de Cultura, Fallas en la conexión y plataforma. Deficiencias en el diseño del nuevo aplicativo	48%	Realizar seguimiento al funcionamiento del aplicativo e informar de las fallas al Grupo de sistemas y al proveedor. Informar al grupo de sistemas fallas presentadas al ingreso de la página web del ministerio.	100% de las fallas presentadas con el reporte respectivo a sistemas	100%	100%	permanente	Profesional Especializado del área.	Registro de soporte mediante aplicativo Magic.

SEGUIMIENTO I SEMESTRE				SEGUIMIENTO II SEMESTRE			
AVANCE % (Expresión PORCENTU AL del avance)	ANÁLISIS DE DATOS (Descripción del avance)	EVALUACIÓN	ZONA DE RIESGOS	AVANCE % (Expresión PORCENTUAL del avance)	ANÁLISIS DE DATOS (Descripción del avance)	EVALUACIÓN	ZONA DE RIESGOS
100%	A finales del mes de marzo del presente año, se habilito las alertas de notificación de llegada de PQRS a cada una de las áreas, por lo tanto la oficina de Atención al Ciudadano efectuó esta actividad hasta que el nuevo aplicativo entro en funcionamiento y solo se realizará en caso de que falle el aplicativo. Hasta la fecha las notificaciones requeridas se han realizado a cada una de las áreas cuando se ha requerido.	15%	Zona de riesgo Moderada				
25%	Se realizo gestión con el área de Sistemas, con el objeto de que se transfieran del anterior aplicativo al actual las PQRS del primer mes con el fin de que se permita consolidar y validar la información del informe del primer trimestre a presentar.						
97%	En el periodo comprendido del 1° de enero al 30 de junio, el cumplimiento de oportunidad de respuesta fue del 97% del total de las solicitudes (483), con un incumplimiento del 3% correspondientes a 14 demoras (3 quejas, 9 solicitudes de información y 2 sugerencias), debido a inconvenientes con el nuevo aplicativo como el mal funcionamiento de las alertas.						
100%	Semanalmente, se envía notificaciones a las áreas para que den cumplimiento a las respuestas de derechos de petición, para lo cual se presenta un 97,2% de respuesta en el plazo indicado. En el Semestre llegaron por correo certificado 246 Derechos de petición de los cuales el 2,8 % se incumplió con los términos de respuesta (Juridica (4), Patrimonio (2) y Cinematografía(1)).						
100%	Se evidencia a través de Correos electrónicos del Grupo de Atención al Ciudadano se reportan al área de Sistemas todas las fallas que se presentan en el aplicativo, de igual manera se ha solicitado formalmente la entrega de módulos del aplicativo (Chat y Buzón Institucional), de las incidencias reportadas el área de Sistemas le ha dado solución al 60%.	24%	Zona de riesgo Moderada				

