

SEGUIMIENTO TRIMESTRAL POR PARTE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS INTEGRADOS DEL PROCESO

PROCESO:	Atención al usuario y atención legislativa
FECHA DE SEGUIMIENTO	II TRIMESTRE DE 2018
FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	31 DE JULIO DE 2018

OBJETIVO: Realizar el seguimiento a las acciones tomadas y controles implementados por los líderes de cada uno de los procesos, de acuerdo con el resultado del monitoreo realizando por los mismos y evidenciando en los mapas de riesgos remitidos con corte a 30 de junio. Lo anterior, teniendo en cuenta la Metodología Integrada de Administración del Riesgo del MVCT SG-I-03 V:1.0 y la Política De Administración Del Riesgo, SG-I-02 V:2.0

ALCANCE: Seguimiento al monitoreo del mapa de riesgos del proceso "Atención al usuario y atención legislativa", correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2018.

ANTECEDENTES:

Resolución 1015 de 2016 *"Por la cual se adopta la Política de Administración de Riesgos en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio"*.

Política de Administración del Riesgo, Código: SG-I-02 Versión: 2.0 Fecha: 06/12/2016, *Establecer los lineamientos para la Administración del Riesgo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para identificar, controlar y mitigar los riesgos a los que está expuesta la entidad, con el propósito de generar una cultura de prevención frente a la ocurrencia de hechos o situaciones que puedan afectar o entorpecer la gestión y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.*

Metodología Integrada de Administración del Riesgo del MVCT, Código: SG-I-03, Versión: 1.0, Fecha: 21/12/2016, *la cual establece las orientaciones para la adecuada implementación de la Administración del Riesgo en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT, dando cumplimiento a lo establecido en la Política de Administración del Riesgo adoptada por la entidad y en el marco de las guías y orientaciones establecidas en la normatividad vigente aplicable a la gestión de la entidad: la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República y la Guía Práctica para la Elaboración de Lineamientos Anti-soborno en Entidades Públicas de la Corporación Transparencia por Colombia.*

METODOLOGÍA:

Teniendo en cuenta la Metodología Integrada de Administración del Riesgo del MVCT, Código: SG-I-03, Versión: 1.0, Fecha: 21/12/2016, La Oficina Asesora de Planeación, procedió a revisar el monitoreo realizado por los líderes de proceso a la aplicación de los controles definidos en cada uno de los riesgos. Es de no anotar que el seguimiento al monitoreo realizado por la OAP, se soporta en revisar la coherencia de la información conforme a los controles definidos para cada riesgo del proceso.

Para los casos que se requiera, la OAP, solicita ajustes o aclaraciones a los líderes de proceso con el fin de fortalecer el monitoreo de los riesgos y unificar criterios de información, para su posterior publicación del mapa de riesgos en la página web del Ministerio.

Adicionalmente, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo con el fin de consolidar la información resultante del seguimiento, y analizar el resultado del mismo para elaborar el presente informe por proceso; el cual será remitido al respectivo líder con el fin de tomar las acciones pertinentes a que haya lugar y se incluyan en el plan de mejoramiento del proceso.

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN:

RIESGO 1: Agilizar servicios o emitir respuesta a solicitudes de ciudadanos, mediante el uso de las facultades los servidores públicos del MVCT, solicitando o recibiendo dádivas.

ASPECTO CONSIDERADO EN EL SEGUIMIENTO	RESULTADO
COMENTARIOS DEL DILIGENCIAMIENTO DEL MONITOREO	De acuerdo con el diligenciamiento del monitoreo se encuentra que los controles operan de acuerdo a lo establecido.
SE HAN TOMADO ACCIONES ADICIONALES COMO RESULTADO DEL MONITOREO	Para el segundo semestre se trabajará en conjunto con el grupo de Comunicaciones Estratégicas con el fin de crear un video instructivo para que los usuarios conozcan los canales y los tipos de solicitudes que pueden interponer.
No. CONTROLES	2
CONTROLES DOCUMENTADOS	2
CONTROLES POR DOCUMENTAR	0
OPERACIÓN DEL CONTROL	Satisfactoria
SE HA MATERIALIZADO EL RIESGO	No
MECANISMOS DEFINIDOS EN EL MAPA DE RIESGOS PARA IDENTIFICACIÓN MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO	No. de casos sancionados por las autoridades competentes sobre hechos de soborno frente al trámite de solicitudes.
RESULTADO DEL MECANISMO	Favorable
ACCION COMPLEMENTARIA DEFINIDA EN EL MAPA DE RIESGOS	Campaña de sensibilización dirigida a todos los servidores públicos del MVCT sobre las implicaciones del soborno.

ASPECTO CONSIDERADO EN EL SEGUIMIENTO	RESULTADO
AVANCE DE LA ACCIÓN COMPLEMENTARIA	La acción complementaria ya se realizó y se encuentra establecida en el plan de mejoramiento del proceso

RIESGO 2: Incumplimiento de los términos legales para responder a solicitudes formales y cuestionarios de control político.

ASPECTO CONSIDERADO EN EL SEGUIMIENTO	RESULTADO
COMENTARIOS DEL DILIGENCIAMIENTO DEL MONITOREO	Se observa en el diligenciamiento del monitoreo que los controles han operado de tal forma que se hace seguimiento al cumplimiento de los términos legales. Se identifica de acuerdo con el monitoreo que el indicador de "Eficiencia en el registro de documentos para entrega" tiene un cumplimiento promedio en el semestre del 98,32% en la radicación diaria. Para el componente de Atención Legislativa: Se observa que se recibieron y están en trámite 25 solicitudes formales presentadas por integrantes del Congreso de la República (Senadores y Representantes).
SE HAN TOMADO ACCIONES ADICIONALES COMO RESULTADO DEL MONITOREO	No se han requerido de acuerdo con el diligenciamiento.
No. CONTROLES	4
CONTROLES DOCUMENTADOS	2
CONTROLES POR DOCUMENTAR	2
OPERACIÓN DEL CONTROL	Satisfactoria
SE HA MATERIALIZADO EL RIESGO	No
MECANISMOS DEFINIDOS EN EL MAPA DE RIESGOS PARA IDENTIFICACIÓN MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO	Incumplimiento de términos legales en solicitudes formales y cuestionarios de control político.
RESULTADO DEL MECANISMO	Favorable
ACCION COMPLEMENTARIA DEFINIDA EN EL MAPA DE RIESGOS	Campaña de socialización de los términos legales para brindar respuesta a las solicitudes presentadas.
Avance de la acción complementaria	La acción complementaria se encuentra establecida en el plan de mejoramiento del proceso

RIESGO 3: No dar respuesta de fondo a los requerimientos.

ASPECTO CONSIDERADO EN EL SEGUIMIENTO	RESULTADO
COMENTARIOS DEL DILIGENCIAMIENTO DEL MONITOREO	<p>El diligenciamiento del monitoreo permite observar que han operado los controles para que la respuesta sea de fondo.</p> <p>El MVCT emitió 51.578 respuestas avaladas por los jefes con su firma como respuesta de fondo.</p> <p>Y se ha realizado el seguimiento por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las dependencias para identificar la dependencia con más respuestas pendientes, las cuales fueron identificadas como: Acciones Constitucionales y Subdirección de Subsidios.</p>
SE HAN TOMADO ACCIONES ADICIONALES COMO RESULTADO DEL MONITOREO	<p>En caso de respuestas pendientes, se ha generado la acción correctiva del caso, donde el coordinador del GAUA envía mensualmente el número de casos pendientes a los jefes de área para que estos estén alertas de los mismos. Se debe aclarar que desde GSTAI y TIC se gestionó el reporte online "Casos Pendientes x Dependencia" que se encuentra en la Intranet</p> <p>http://domussqlmvct/Reports_SINASPRO/report/REPORTES%20GESTION%20DOCUMENTAL/Casos%20Pendientes%20x%20Dependencia</p> <p>Como resultado de la auditoria interna, se tomó la decisión por parte de la Coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo de realizar un seguimiento semanal a los derechos de petición de los servidores públicos con el fin de verificar la oportunidad de la respuesta.</p>
NO. CONTROLES	3
CONTROLES DOCUMENTADOS	1
CONTROLES POR DOCUMENTAR	2
OPERACIÓN DEL CONTROL	Satisfactoria
SE HA MATERIALIZADO EL RIESGO	No
MECANISMOS DEFINIDOS EN EL MAPA DE RIESGOS PARA IDENTIFICACIÓN MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO	Tutelas por respuestas de fondo insatisfactoria/solicitudes totales.
RESULTADO DEL MECANISMO	Favorable

ASPECTO CONSIDERADO EN EL SEGUIMIENTO	RESULTADO
ACCIÓN COMPLEMENTARIA DEFINIDA EN EL MAPA DE RIESGOS	Complementar la aprobación por parte de la OAP de los controles incluidos el SIG y realizar la respectiva socialización de los mismos al interior de la dependencia.
AVANCE DE LA ACCIÓN COMPLEMENTARIA	Se encuentra en proceso

RIESGO 4: Atención ineficiente en el canal personalizado y telefónico.

ASPECTO CONSIDERADO EN EL SEGUIMIENTO	RESULTADO
COMENTARIOS DEL DILIGENCIAMIENTO DEL MONITOREO	<p>En el registro del monitoreo se identifica que el centro de contacto empezó a funcionar en el mes de marzo, por lo cual los controles operan desde dicho mes.</p> <p>Para identificar la percepción del usuario se observa que se mide la satisfacción del centro de contacto con dos preguntas, las cuales obtuvieron el siguiente resultado:</p> <p>1. ¿Considera que se le brindó solución a su inquietud? Resultado: Satisfechos: 1034 y Insatisfechos: 99</p> <p>2. ¿Cómo califica la atención brindada por el asesor? Resultado: Satisfechos: 1017 y Insatisfechos: 116</p>
SE HAN TOMADO ACCIONES ADICIONALES COMO RESULTADO DEL MONITOREO	El servicio del centro de contacto es tercerizado y fue adquirido por Colombia compra eficiente en marzo.
No. CONTROLES	3
CONTROLES DOCUMENTADOS	1
CONTROLES POR DOCUMENTAR	2
OPERACIÓN DEL CONTROL	Satisfactorio
SE HA MATERIALIZADO EL RIESGO	No
MECANISMOS DEFINIDOS EN EL MAPA DE RIESGOS PARA IDENTIFICACIÓN MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO	Insatisfacción de canales.
RESULTADO DEL MECANISMO	Favorable
ACCIÓN COMPLEMENTARIA DEFINIDA EN EL MAPA DE	Revisar el reporte de satisfacción del Usuario del Centro de Contacto y encuesta de satisfacción e

ASPECTO CONSIDERADO EN EL SEGUIMIENTO	RESULTADO
RIESGOS	implementar las mejoras en la atención que se requieran.
AVANCE DE LA ACCIÓN COMPLEMENTARIA	En proceso

RIESGO 5: Aprobación de proyectos de ley inconvenientes para la misión y políticas del MVCT.

ASPECTO CONSIDERADO EN EL SEGUIMIENTO	RESULTADO
COMENTARIOS DEL DILIGENCIAMIENTO DEL MONITOREO	Se encuentra que la operación del control depende del funcionamiento del congreso, durante el semestre se ha realizado el seguimiento al trámite de 278 proyectos de ley y actos legislativos.
	Se observa que el control relacionado con las comunicaciones con los congresistas está incluido en el procedimiento "Coordinación de la respuesta a solicitudes de información de congresistas y trámite de solicitudes informales"
SE HAN TOMADO ACCIONES ADICIONALES COMO RESULTADO DEL MONITOREO	No se han requerido de acuerdo con el diligenciamiento.
NO. CONTROLES	3
CONTROLES DOCUMENTADOS	2
CONTROLES POR DOCUMENTAR	1
OPERACIÓN DEL CONTROL SE HA MATERIALIZADO EL RIESGO	Satisfactoria
	No
MECANISMOS DEFINIDOS EN EL MAPA DE RIESGOS PARA IDENTIFICACIÓN MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO	Proyectos de Ley aprobado que no son coherentes con las políticas del MVCT.
RESULTADO DEL MECANISMO	Favorable
ACCION COMPLEMENTARIA DEFINIDA EN EL MAPA DE RIESGOS	No es necesaria
AVANCE DE LA ACCIÓN COMPLEMENTARIA	No aplica

RESULTADOS:

De acuerdo con la información recibida y analizada se evidencia que el proceso ha implementado la identificación y valoración de los riesgos de acuerdo con la Metodología Integrada de Administración del Riesgo del MVCT, Código: SG-I-03, Versión: 1.0, Fecha: 21/12/2016 y como resultado del seguimiento al monitoreo del proceso se encuentra que:

	RESULTADO
Número de Riesgos del Proceso	5
Número de Controles del proceso	15
Riesgos identificados de Corrupción	1
Riesgos identificados de fraude	0
Los controles definidos en el mapa de riesgos operaron satisfactoriamente	sí
Los controles están documentados en su totalidad	no
El proceso requirió tomar acciones adicionales para mitigar riesgos en el semestre	sí
Se materializaron riesgos que inciden negativamente en el logro del objetivo del proceso y los institucionales	no
Las acciones implementadas por el proceso han sido efectivas	sí
Estado de las acciones complementarias	en proceso

RECOMENDACIONES:

De acuerdo con el resultado del seguimiento efectuado por la Oficina Asesora de Planeación al Mapa de Riesgos del proceso con corte a 30 de junio, se recomienda:

- Dar continuidad a las acciones complementarias.
- Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de las acciones complementarias derivadas del mapa de riesgos.
- Atender las recomendaciones para diligenciamiento de los monitoreos mensuales, dadas durante la realización del presente seguimiento.
- Organizar las evidencias correspondientes a la operación de los controles, y la implementación de las acciones complementarias o adicionales correspondientes.
- Continuar con la implementación de la Metodología Integrada de Administración del Riesgo del MVCT, Código: SG-I-03, en su versión vigente.

Se recuerda que cada uno de los líderes de proceso es responsables de:

- Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar el logro del objetivo del proceso y los objetivos institucionales

- Establecer e implementar los controles apropiados para los riesgos identificados.
- Mantener actualizado el Mapa de Riesgos del proceso con sus respectivos monitoreos mensuales y evidencias.
- Empezar las acciones correctivas en caso de materialización de un riesgo y diligenciar el respectivo plan de mejoramiento

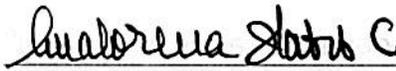
CONCLUSIÓN

Para el proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa, no se materializó ningún riesgo, no obstante, se tiene programado para el segundo semestre de la vigencia, la revisión del mapa de riesgos de acuerdo a las directrices del proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión.

FIRMAS:



AIDA IVONNE AGUDELO P.
Contratista
Oficina Asesora de Planeación



ANALORENA HABIB C.
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN