



**UNIDAD NACIONAL PROTECCIÓN  
MAPA INTEGRAL DE RIESGOS  
OFICINA CONTROL INTERNO**



<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	10-sep-2019
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Brindar atención con calidad y oportunidad a los ciudadanos mediante la implementación de las políticas y estrategias para atender las solicitudes en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los canales establecidos por la entidad, verificando la percepción de satisfacción ciudadana, de conformidad con la normativa vigente.

**EVALUACIÓN DISEÑO CONTROLES**

No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	ACTIVIDADES DE CONTROL	PESO EN LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL						RESULTADO DEL DISEÑO DEL CONTROL	CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN	SOLIDEZ INDIVIDUAL DE CADA CONTROL	DEBE ESTABLECER ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL	OBSERVACIONES	
Riesgo 1	Posibilidad de solicitar o recibir dádivas por parte de funcionarios o colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano a nombre propio o de terceros, a cambio de la entrega de información reservada, propia de la entidad.	Consiste en que un funcionario y/o colaborador del GAC solicite dádivas a cambio de entrega de información de carácter reservado para beneficio propio o de un tercero.	1. Interés particular por parte del servidor de la entidad para sacar beneficio económico o de otro tipo. 2. Falta de ética profesional por parte del servidor público. 3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GAC del código de integridad.. Cambio de gobiernos, legislación, políticas y regulación	Firmar semestralmente Acuerdo de Confidencialidad por funcionarios y colaboradores GAC.	15	15	15	15	15	15	10	100	Fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	
				Remitir cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GAC, mediante la cual se prohíba, el cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad.	15	15	15	15	15	15	10	100	Fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	
				Socializar cuatrimestralmente al interior del GAC Código de Integridad e implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad.	15	15	15	15	15	15	10	100	Fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	



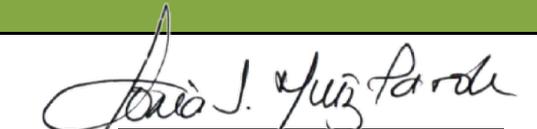
**UNIDAD NACIONAL PROTECCIÓN  
MAPA INTEGRAL DE RIESGOS  
OFICINA CONTROL INTERNO**



<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	10-sep-2019
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Brindar atención con calidad y oportunidad a los ciudadanos mediante la implementación de las políticas y estrategias para atender las solicitudes en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los canales establecidos por la entidad, verificando la percepción de satisfacción ciudadana, de conformidad con la normativa vigente.

**EVALUACIÓN DISEÑO CONTROLES**

<b>Riesgo 2</b>	Incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSD.	Consiste en la posibilidad de incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSD, vulnerando el Derecho Fundamental de Petición consagrado en el art. 23 C.P.	Debilidad en el seguimiento y falta de apropiación en los diferentes procesos a fin de salvaguardar el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición art. 23 C.P.. Cambio de gobiernos, legislación, políticas y regulación	Generar semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD, enviando a través de correo electrónico listado de peticiones que se encuentran en trámite y próximas a vencer de acuerdo a la información enviada por correspondencia.	15	15	15	15	15	15	10	100	Fuerte	Fuerte	Fuerte	NO
				Comunicar quincenalmente a Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina., las PQRSD que a pesar de las alertas emitidas por el GAC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información.	15	15	15	15	15	15	10	100	Fuerte	Fuerte	Fuerte	NO
				Comunicar mensualmente a los Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina. la gestión de las PQRSD asignadas y las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas.	15	15	15	15	15	15	10	100	Fuerte	Fuerte	Fuerte	NO

  
**GLORIA INES MUÑOZ PARADA**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**