



**Unidad Nacional de Protección
Área: Oficina Asesora Jurídica
Proceso: Gestión Atención al Usuario**



Fecha de Reporte: 13/01/2017
Fecha de Seguimiento: 17/01/2017

Mapa de Riesgos de Corrupción			Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Observaciones de la Oficina de Control Interno
Debilidad en la política de seguridad a la información. Interés de terceros pertenecientes a grupos al margen de la ley, en la obtención de información de los beneficiarios del programa.	Dar información de los beneficiarios a terceros o particulares, buscando un provecho propio.	Capacitación mensual referente a reserva legal.	----	<p>1. Se realizaron cuatro (4) reuniones con colaboradores y funcionarios GAU, en la se le realizo seguimiento a las labores realizadas, realizando énfasis en mejorar cada vez el nivel de respuesta de PQRS a los beneficiarios, a su vez se explicaron los fundamentos jurídicos de reserva de la información de solicitantes y beneficiarios del Programa, se mencionó implicaciones jurídicas de la inobservancia de la reserva legal y se recuerdan los riesgos de corrupción del GAU. (VER ANEXO 1. ACTA REUNION 21/09/2016, 24/11/2016, 29/11/2016, 01/12/2016).</p> <p>2. Se socializa con los colaboradores y funcionarios GAU concepto reserva de información (VER ANEXO 2. ACTA REUNION Y LISTADO DE ASISTENCIA 22/11/2016).</p> <p>3. Se finaliza el año 2016 con la campaña "la información que manejo es de carácter reservado, por eso cuando no estoy bloqueo mi computador".</p> <p>Se les reitera a los funcionarios y colaboradores del GAU que siempre se debe bloquear el computador si no se esta haciendo presencia en el puesto de trabajo. Mediante reunión celebrada el día 21/09/2016. (VER ANEXO 4)</p>	<p>La Oficina de Control Interno reitera que no se observa un control que pueda minimizar de manera directa la ocurrencia del riesgo, ya que no se evidencian acciones que permitan el control y la trazabilidad al manejo de la información.</p> <p>Lo anterior no permite tener certeza sobre la materialización o no materialización del riesgo.</p> <p>La Oficina de Control Interno recomienda revisar los controles del riesgo con el objeto de reducir la probabilidad de ocurrencia del mismo.</p> <p>La Oficina de Control Interno realizará mesa de trabajo con el objeto de revisar, aclarar y afianzar lo referente a la política de riesgos de corrupción.</p>
		Implementar campaña de sensibilización en el grupo GAU.			
		Firmas de acuerdo de confidencialidad.			
- Debilidad en control y vigilancia del proceso. - Necesidad de los peticionarios en obtener una pronta respuesta.	Cobrar dádivas por el tramite de PQRS.	Capacitación mensual referente a reserva legal.	SI	<p>1. El Coordinador del GAU lidera la reunión en la cual se Reitera la aplicación de la guía de atención al Usuario y se explica a su vez la importancia de continuar con la campaña "Su Tramite es Gratuito". (VER ANEXO 5)</p> <p>2. Los Folletos Informativos continúan siendo enviados por CERREM para los casos de aquellas beneficiarias que hayan sido presentados ante CERREM Mujeres, en las GURP para aquellas personas que se acercan a las sedes en busca de información por parte de la UNP y En las ferias de atención al Usuario a las cuales la UNP asiste.</p> <p>3. Se realiza seguimiento semanal a PQRS SE ADJUNTAN A MANERA DE EJEMPLO ALGUNOS CORREOS ELECTRONICOS DE SEGUIMIENTO SEMANAL Y SEGUIMIENTO REZAGOS, ACLARANDO QUE NO SE ADJUNTAN TODOS LOS E-MAIL POR EL PESO QUE GENERA EL ARCHIVO, adicional a esto se crea procedimiento para el seguimiento a PQRS . (VER ANEXO 6)</p>	<p>Se observa que las acciones realizadas son coherentes con los controles definidos y que estos están siendo efectivos.</p>
		Realizar Folletos informativos sobre PQRS y Socializar en la Cartelera de la Sala de Atención a los usuarios el proceso que se realiza para elevar una petición			
		Realizar seguimiento a las PQRS.			

Jefe Oficina Control Interno
 Unidad Nacional de Protección