



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



Fecha de elaboración: 14/03/2016

Fecha de Publicación: 29/03/2016

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.	NO	<p>1. Se realizaron tres reuniones con colaboradores y funcionarios GAU, en la cual se explicó fundamentos jurídicos de reserva de la información de solicitantes y beneficiarios del Programa, se mencionó implicaciones jurídicas de la inobservancia de la reserva legal, se prohíbe recibir dádivas para remuneración de tramites PQRS (VER ANEXO 1. ACTA REUNION 15/01/2016, 15/02/2016, 15/03/2016).</p> <p>2. Se socializa con los colaboradores y funcionarios GAU concepto reserva de información (VER ANEXO 2. ACTA REUNION Y LISTADO DE ASISTENCIA 07/03/2016).</p> <p>3. Se inicia campaña "la información que manejo es de carácter reservado, por eso cuando no estoy bloqueado mi computador", se socializa con funcionarios GAU el día 14/03/2016, donde se recuerda que toda la información que manejamos es de carácter reservado, por lo cual debemos bloquear el computador si no estamos en nuestros puestos, también se recuerda que esta prohibido enviar por correo electrónico documento diferente al formato de solicitud de protección o la respuesta a PQRS firmada por la Coordinadora. Acta reunión 14/03/2016 (VER ANEXO 3. ACTA Y FOTOGRAFIA).</p>	<p>Si bien la OCI observa que se cumplieron las acciones referentes a 2 de los 3 controles, 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>No se observó que el control relacionado con la firma de acuerdos de confidencialidad, se haya cumplido.</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. Se realiza reunión con funcionarios y colaboradores del GAU en el que se reitera la necesidad de continuar con la campaña "Su tramite es gratuito" (VER ANEXO 4. ACTA REUNION 01/03/2016).</p> <p>2. Se solicitó a la Oficina de Comunicaciones la colaboración para la elaboración de los folletos informativos, el GAU realizó gestión administrativa para su impresión. Posterior a ello se enviaron 400 folletos a la Secretaria Técnica CERREM para que fueran enviados junto con la Resolución para los casos de aquellas beneficiarias que hayan sido presentados ante CERREM Mujeres (VER ANEXO 5. MEM16-00006582). Se envía a las GURP 50 folletos para su distribución a los usuarios que se acerquen a la respectiva oficina (VER ANEXO 5. MEM16-0006551. Se entrega 50 folletos a cada colaborador que realiza atención personalizada en el GAU para su difusión con los usuarios (VER ANEXO 5. ACTA REUNION 26/04/2016). En la cartelera de Atención al Usuario se encuentra publicada información canales comunicación (VER ANEXO 5 FOTO).</p> <p>3. Se realiza seguimiento semanal a PQRS (VER ANEXO 6. 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 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