



**UNIDAD NACIONAL PROTECCIÓN
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

FECHA DE ELABORACIÓN: 31/01/2017

CONSOLIDACIÓN MAPA DE RIESGO

NOMBRE DEL PROCESO		GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO													
OBJETIVO DEL PROCESO		Establecer los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección, generando participación ciudadana, y en cumplimiento de la normatividad vigente.													
No. DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ANÁLISIS DEL RIESGO			CONTROLES	CONTROL PARA MITIGAR	VALORACIÓN DEL RIESGO			TRATAMIENTO	ACCIONES PARA ADMINISTRAR EL RIESGO	INDICADOR (Mide el cumplimiento de las acciones)	RESPONSABLE
				PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO			PROBABILIDAD	IMPACTO	NEVA EVALUACIÓN				
R1	Emitir respuestas de PQRSD en beneficio propio o de terceros.	Debilidad en el control y vigilancia de la información que se brinda a terceros. Cambios de Regulación	* Sanción disciplinaria. * Sanción Penal	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Acuerdo de confidencialidad GER-FT-01/V3. Seguimiento en SIGOB a PQRSD escritas. Seguimiento en SIGOB a Peticiones telefónicas y personalizadas.	PROBABILIDAD	2	20	ZONA RIESGO ALTA	Reducir Ocurrencia	Socializar dentro del GAC la importancia de las firmas de confidencialidad y reserva legal. Realizar seguimiento a desarrollo mensual en SIGOB a las respuestas escritas de PQRSD emitidas por el GAC. Realizar seguimiento aleatorio mensual a las respuestas de PQRSD emitidas de forma telefónica y/o	Actas de actividades. Listados de asistencia.	Jefe Oficina Asesora de Planeación e información. Grupo de atención al Ciudadano.
R2	Cobro por la agilización de trámites	Desconocimiento del ciudadano sobre la realización del proceso. Dar respuesta a los peticionarios fuera de los terminos de ley.. Cambios de Regulación	* Sanción disciplinaria. * Sanción Penal	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Elaboración de una circular que prohíba el cobro por la agilización de trámites y/o tráfico de influencias.. Incluir dentro del Formato de Atención al Ciudadano GAU-FT-01 campo para denuncias. Socialización del proceso que debe realizar el ciudadano para elevar una petición y campaña anticorrupción por medio de la cartelera de la Sala de Atención al Ciudadano.	PROBABILIDAD	2	20	ZONA RIESGO ALTA	Reducir Ocurrencia	Elaborar circular y realizar la socialización con las directrices y lineamientos ahí establecidos para los funcionarios y/o contratistas del grupo de GAC. Realizar ajuste del Formato de Atención al Ciudadano GAU-FT-01/V2 incluyendo campo para las Denuncias y hacer su respectiva socialización en el grupo de GAC. Mostrar al ciudadano a través de nuestra cartelera el proceso para elevar una PQRSD fortalecer a través de los diferentes canales de la entidad campaña Anticorrupción "su trámite es gratuito".	Correos electrónicos Actas de actividades. Listados de asistencia.	Jefe Oficina Asesora de Planeación e información. Grupo de atención al Ciudadano.
R3				0	0		..	0	0	0					
R4				0	0		..	0	0	0					
R5				0	0		..	0	0	0					
R6				0	0		..	0	0	0					
R7				0	0		..	0	0	0					
R8				0	0		..	0	0	0					