



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

FECHA DE ELABORACIÓN: 31/01/2018

**CONSOLIDACIÓN MAPA DE RIESGO**

**NOMBRE DEL PROCESO:** GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO  
**OBJETIVO DEL PROCESO:** Controlar la eficiencia, eficacia y oportunidad en la atención directa de las PQRSD elevadas por los ciudadanos a través de las herramientas asignadas para tal fin, revisar y controlar la proyección de las respuestas a las PQRSD que por su naturaleza no pueden ser asignadas a un único responsable de acuerdo al organigrama establecido por la UNP, liderar y ejercer control sobre los mecanismos de medición del grado de satisfacción de los usuarios que elevaron PQRSD ante la UNP, realizar seguimiento a las PQRSD a fin de garantizar la oportunidad en la respuesta, administrar la base matriz de PQRSD, fomentar la cultura de atención al ciudadano al interior de la entidad y generar los informes requeridos por la Dirección.

No. DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO					TRATAMIENTO	ACCIONES PARA ADMINISTRAR EL RIESGO	INDICADOR (Mide el cumplimiento de las acciones)	RESPONSABLE	
				PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROL PARA MITIGAR	PROBABILIDAD	IMPACTO	NUOVA EVALUACIÓN						
R1	Emitir por parte de los Asesores del GAC, encargados de la atención telefónica o presencial, respuestas adulteradas a PQRSD en beneficio propio o de terceros.	Debilidad en el control y vigilancia de la información que se brinda a terceros en las atenciones presenciales y telefónicas por parte de los asesores del GAC. CAMBIOS DE REGULACION	* Sanción disciplinaria. * Sanción Penal	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Acuerdo de confidencialidad GER-FT-01. Informe mensual de seguimiento aleatorio a los formatos de atención al ciudadano, elaborados por los asesores del GAC. Campaña de sensibilización para fortalecer el comportamiento ético de los asesores del GAC	0	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Reducir Ocurrencia	Socializar dentro del GAC la importancia del acuerdo de confidencialidad y compromiso de buen uso de los activos de información de la UNP. Realizar seguimiento aleatorio mensual en SIGOB a los formatos de atención al ciudadano elaborados por los asesores del GAC. Realizar campaña de sensibilización para fortalecer el comportamiento ético de los Funcionarios y/o contratistas del Grupo de Atención al Ciudadano	3 Actas de actividades. Informe mensual proyectado numero de actividades realizadas/ numero de actividades programadas	Jefe Oficina Asesora de Planeación e información. Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.	
R2	Recibir o solicitar por parte de funcionarios o contratistas del GAC, dadas para el trámite de PQRSD, en beneficio propio o de un tercero	Desconocimiento del ciudadano de los terminos de ley para recibir respuesta a sus PQRSD y la gratuidad en los tramites que se adelantan ante la UNP. CAMBIOS DE REGULACION	* Sanción disciplinaria. * Sanción Penal	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Comunicación interna con destino a los asesores del GAC prohibiendo el cobro de dadas. Publicación en redes sociales de la información referente a tiempos de respuesta a PQRSD y gratuidad en el servicio. Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT 01	0	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Reducir Ocurrencia	Realizar comunicación interna con destino a los asesores del GAC mediante la cual se prohíba el cobro de dadas por la agilización de respuesta a PQRSD Socializar terminos de ley para dar respuesta a PQRSD y gratuidad del servicio a través de las Redes Sociales de la entidad Socializar implicaciones del item denuncia del Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT 01 tanto a los asesores del GAC como a los ciudadanos	2 Comunicados internos numero de actividades realizadas/ numero de actividades programadas numero de actividades realizadas/ numero de actividades programadas	Jefe Oficina Asesora de Planeación e información. Coordinador 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						

