



EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROLES OFICINA DE CONTROL INTERNO



El futuro es de todos

Mininterior

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
PERIODO EVALUADO:	1 CUATRIMESTRE 2019
FECHA DEL REPORTE:	08 de mayo de 2019
FECHA DE SEGUIMIENTO:	10 de mayo de 2019

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO					EVALUACIÓN DEL CONTROL							PUNTAJE CONTROL		EJECUCIÓN		DEBE ESTABLECER ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL	OBSERVACIONES
RIESGO	TIPO DE RIESGO	RIESGO	CAUSA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGREGACIÓN Y AUTORIDAD	PERIODICIDAD	PROPÓSITO	COMO SE REALIZA LA ACTIVIDAD DE CONTROL	DESVIACIONES Y OBSERVACIONES	EVIDENCIA EJECUCIÓN DEL CONTROL	PUNTAJE	RANGO CALIFICACIÓN DISEÑO	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN	SOLIDEZ INDIVIDUAL DE CADA CONTROL		
				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.	0	0	15	15	15	15	10	70	Débil	Fuerte	Débil	Si	Se requiere identificar el rol y el cargo del responsable
1	PROCESO	Incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSD.	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.	Informar semanalmente a través de correo electrónico a los Coordinadores de Grupo, el listado de PQRSD que fueron notificadas al enlace de PQRSD.	0	0	15	15	15	15	10	70	Débil	Fuerte	Débil	Si	Se requiere identificar el rol y el cargo del responsable



EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROLES OFICINA DE CONTROL INTERNO



El futuro es de todos

Mininterior

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
PERIODO EVALUADO:	1 CUATRIMESTRE 2019
FECHA DEL REPORTE:	08 de mayo de 2019
FECHA DE SEGUIMIENTO:	10 de mayo de 2019

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO					EVALUACIÓN DEL CONTROL							PUNTAJE CONTROL		EJECUCIÓN		DEBE ESTABLECER ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL	OBSERVACIONES
RIESGO	TIPO DE RIESGO	RIESGO	CAUSA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGREGACIÓN Y AUTORIDAD	PERIODICIDAD	PROPÓSITO	COMO SE REALIZA LA ACTIVIDAD DE CONTROL	DESVIACIONES Y OBSERVACIONES	EVIDENCIA EJECUCIÓN DEL CONTROL	PUNTAJE	RANGO CALIFICACIÓN DISEÑO	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN	SOLIDEZ INDIVIDUAL DE CADA CONTROL		
				Comunicación Interna mensual notificando a líderes de Dependencia sobre la gestión de las PQRSD asignadas y aquellas PQRSD que no han sido contestadas a la fecha de la comunicación.	0	0	15	15	15	15	10	70	Débil	Fuerte	Débil	Si	Se requiere identificar el rol y el cargo del responsable
			Interés particular por parte del servidor de la entidad para sacar beneficio económico o de otro tipo.	Firmar semestralmente Acuerdo de Confidencialidad por funcionarios y colaboradores GAC.	0	0	15	15	15	15	10	70	Débil	Fuerte	Débil	Si	Se requiere identificar el rol y el cargo del responsable



EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROLES OFICINA DE CONTROL INTERNO



El futuro es de todos

Mininterior

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
PERIODO EVALUADO:	1 CUATRIMESTRE 2019
FECHA DEL REPORTE:	08 de mayo de 2019
FECHA DE SEGUIMIENTO:	10 de mayo de 2019

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO					EVALUACIÓN DEL CONTROL							PUNTAJE CONTROL		EJECUCIÓN		DEBE ESTABLECER ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL	OBSERVACIONES
RIESGO	TIPO DE RIESGO	RIESGO	CAUSA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGREGACIÓN Y AUTORIDAD	PERIODICIDAD	PROPÓSITO	COMO SE REALIZA LA ACTIVIDAD DE CONTROL	DESVIACIONES Y OBSERVACIONES	EVIDENCIA EJECUCIÓN DEL CONTROL	PUNTAJE	RANGO CALIFICACIÓN DISEÑO	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN	SOLIDEZ INDIVIDUAL DE CADA CONTROL		
2	CORRUPCIÓN	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.	Falta de ética profesional por parte del servidor público.	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.	0	0	15	15	15	15	10	70	Débil	Fuerte	Débil	Si	Se requiere identificar el rol y el cargo del responsable
			Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GAC del código de integridad.	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.	0	0	15	15	15	15	15	10	70	Débil	Fuerte	Débil	Si



EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CONTROLES OFICINA DE CONTROL INTERNO



El futuro es de todos

Mininterior

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
PERIODO EVALUADO:	1 CUATRIMESTRE 2019
FECHA DEL REPORTE:	08 de mayo de 2019
FECHA DE SEGUIMIENTO:	10 de mayo de 2019

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO					EVALUACIÓN DEL CONTROL							PUNTAJE CONTROL		EJECUCIÓN		DEBE ESTABLECER ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL	OBSERVACIONES
RIESGO	TIPO DE RIESGO	RIESGO	CAUSA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGREGACIÓN Y AUTORIDAD	PERIODICIDAD	PROPÓSITO	COMO SE REALIZA LA ACTIVIDAD DE CONTROL	DESVIACIONES Y OBSERVACIONES	EVIDENCIA EJECUCIÓN DEL CONTROL	PUNTAJE	RANGO CALIFICACIÓN DISEÑO	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN	SOLIDEZ INDIVIDUAL DE CADA CONTROL		
			Falta concientizar al recurso humano de la Entidad en que estas faltas también son objeto de investigaciones disciplinarias y/o de carácter penal.	Realizar Campaña denominada "Implicaciones por incumplimiento de las obligaciones del funcionario publico y/o contratista al solicitar o recibir dadivas en el ejercicio de la actividad publica"	0	0	15	15	15	15	10	70	Débil	Fuerte	Débil	Si	Se requiere identificar el rol y el cargo del responsable

  
 GLORIA INES MUÑOZ PARADA  
 Jefe Oficina de Control Interno