



UNIDAD NACIONAL PROTECCIÓN
MAPA INTEGRAL DE RIESGOS
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN



FECHA DE ELABORACIÓN:	2-dic-2019
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
OBJETIVO DEL PROCESO	Brindar atención con calidad y oportunidad a los ciudadanos mediante la implementación de las políticas y estrategias para atender las solicitudes en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los canales establecidos por la entidad, verificando la percepción de a satisfacción ciudadana, de conformidad con la normativa vigente.

CONSOLIDACIÓN MAPA INTEGRAL DE RIESGO																	
Nº DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ANÁLISIS DEL RIESGO			CONTROLES	CONTROL PARAMÉTRICO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO		TRATAMIENTO	ACCIONES PARA ADMINISTRAR EL RIESGO	INDICADORES (Medir el cumplimiento de los acciones)	RESPONSABLE
					PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO					Índice del Riesgo	NUEVA EVALUACIÓN				
Riesgo 1	Possibilidad de enviar o recibir datos por parte de funcionarios o colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano a través de correo o de teléfono, a cambio de la entrega de información reservada, propia de la entidad.	Comisión	1. Interés particular por parte del servidor de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo. 2. Falta de ética profesional por parte del servidor público. 3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GAC del código de integridad. Cambio de políticas, legislación, políticas y regulación	1. Sanción legal o disciplinaria. 2. Proceso judicial y disciplinario contra la entidad y colaboradores. 3. Pérdida de credibilidad e imagen institucional.	4	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Firmar semestralmente Acuerdo de Confidencialidad por funcionarios y colaboradores GAC. Realizar cuatrimestralmente Comunicación Interna con respecto a los asesores del GAC, mediante la cual se prohíba el cobro de datos por la entrega de información reservada propia de la entidad, realizar sensibilizaciones al interior del proceso.	PROBABILIDAD	3	20	60	ZONA RIESGO EXTREMA	Realizar semestralmente Acuerdo de Confidencialidad por funcionarios y colaboradores GAC. Realizar cuatrimestralmente Comunicación Interna con respecto a los asesores del GAC, mediante la cual se prohíba el cobro de datos por la entrega de información reservada propia de la entidad, realizar sensibilizaciones al interior del proceso. 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.	2. Comunicados Internos 3. Actas de sensibilización.	Jefa Oficina Asesora de Planeación e Información - Coordinadora Económica y Controladora Grupo de Atención al Ciudadano.	
Riesgo 2	Incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSO.	Proceso	1. Debilidad en el seguimiento de los PQRSO que son elevados a la entidad. 2. Falta de apropiación en los diferentes procesos a fin de entregarle el espíritu del Derecho Fundamental de Petición art. 23 C.P. Cambio de políticas, legislación, políticas y regulación	1. Acciones disciplinarias. 2. Acciones de Tutela. 3. Demandas contra la entidad.	4	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Generar semestralmente alertas a los asesores de PQRSO. Comunicar quincenalmente a Subdirectores, Secretarías General, Asesores y Jefes de Oficina, los PQRSO que a pesar de las alertas emitidas por el GAC a los respectivos asesores, no han sido ventiladas en el Sistema de Información.	PROBABILIDAD	3	16	48	ZONA RIESGO EXTREMA	Generar semestralmente alertas a los asesores de PQRSO. Comunicar quincenalmente a Subdirectores, Secretarías General, Asesores y Jefes de Oficina, los PQRSO que a pesar de las alertas emitidas por el GAC a los respectivos asesores, no han sido ventiladas en el Sistema de Información. Comunicar mensualmente a los Subdirectores, Secretarías General, Asesores y Jefes de Oficina, la gestión de los PQRSO asignados y los PQRSO que a la fecha de la comunicación no han sido ventilados. Mesas de trabajo con los asesores de PQRSO de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a los PQRSO.	Comoros electrónicos enviados. Comoros electrónicos enviados. Comunicaciones Internas enviadas. Comoros electrónicos enviados, Actas y listados de asistencia	Jefa Oficina Asesora de Planeación e Información - Coordinadora Económica y Controladora Grupo de Atención al Ciudadano.	
Riesgo 3	0	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 4	0	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 5	0	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 6	0	0	0	0	0	0	0	0	IMPACTO	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 7	0	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 8	0	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				