UNIDAD NACIONAL PROTECCIÓN

MAPA INTEGRAL DE RIESGOS
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN:	**11 de Diciembre de 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 satisfacción ciudadana, de conformidad con la normativa vigente.

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL RIESGO

TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS				DISEÑO DEL CONTROL	III CUATRIMESTRE				
					REPORTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO			
No. DEL RIESGO	**NOMBRE DEL RIESGO**	**TIPO DE RIESGO**	**CAUSAS**	**CONTROLES**	**DESCRIPCIÓN MONITOREO (A CORTE DEL 31 DE DICIEMBRE)**	**CALIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL**	**SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL**	**REQUIERE ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL**	**RECOMENDACIONES**
Riesgo 1	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.	Corrupción	1. Interés particular por parte del servidor de la entidad para sacar 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 gobiernos, legislación, politicas y regulación	Firmar semestralmente Acuerdo de Confidencialidad por funcionarios y colaboradores GAC.	**1. Firma Acuerdo de Confidencialidad.** Esta actividad se cumplió durante el segundo cuatrimestre de la vigencia, sin embargo, teniendo en cuenta que a finales del mes de noviembre ingreso nuevo personal al GAC, se realizó por parte de estos nuevos funcionarios y colaboradores, firma del Acuerdo de Confidencialidad, a fin de recordar el compromiso de hacer buen uso de los activos de información y la importancia de mantenerla bajo reserva, evitando que sea utilizada por terceros que no tienen relación con la misma, así mismo, a través de comunicación interna, se socializó al interior del grupo la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información en la UNP.	**Fuerte**	**Fuerte**	NO	
				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.	**2. Prohibición cobro de dádivas** A través de Comunicación Interna enviada a asesores y funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano, se recordó que esta prohibido solicitar directa o indirectamente, dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios, en perjuicio de la transparencia del servicio público.	**Fuerte**	**Fuerte**	NO	
				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.	**3. Sensibilización Código de Integridad UNP.** A través de Comunicación Interna enviada a funcionarios y colaboradores del GAC, se recordó la debida aplicación de la Resolución 1300 de 05 de septiembre de 2018, a través de la cual se adoptó el Código de Integridad para la UNP, compuesto por los valores de Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Confidencialidad y Cuidado a la vida, valores que como funcionarios y colaboradores debemos cumplir de manera consistente y responsable.	**Fuerte**	**Fuerte**	NO	

UNIDAD NACIONAL PROTECCIÓN

MAPA INTEGRAL DE RIESGOS
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN:	**11 de Diciembre de 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 satisfacción ciudadana, de conformidad con la normativa vigente.

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL RIESGO

TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS				DISEÑO DEL CONTROL	III CUATRIMESTRE				
					REPORTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO			
No. DEL RIESGO	**NOMBRE DEL RIESGO**	**TIPO DE RIESGO**	**CAUSAS**	**CONTROLES**	**DESCRIPCIÓN MONITOREO (A CORTE DEL 31 DE DICIEMBRE)**	**CALIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL**	**SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL**	**REQUIERE ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL**	**RECOMENDACIONES**
Riesgo 2	Incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSD.	Proceso	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.. Cambio de gobiernos, legislación, políticas y regulación	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 de acuerdo a la información enviada por correspondencia.	**1. Alertas semanales a enlaces de PQRSD.** De acuerdo a las copias transferidas por el área de Radicación y Correspondencia al Grupo de Atención al Ciudadano y en el marco de las funciones endilgadas al GAC, en virtud de la resolución 1074 de 2017, y en especial a la atinente a realizar el seguimiento a las PQRSD elevadas ante la entidad, la encargada de administrar la respectiva base matriz de PQRSD, generó y envió semanalmente los respectivos correos electrónicos a los enlaces de PQRSD en cada dependencia, a fin de enterarlos del listado de peticiones que les fueron asignadas, y sus tiempos de respuesta.	**Fuerte**	**Fuerte**	NO	
				Comunicar quincenalmente a Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina., las PQRSD que a pesar de las alertas emitidas por el GAC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información.	**2. Comunicaciones quincenales a lideres.** De acuerdo a las copias transferidas por el área de radicación y correspondencia, en el marco de las funciones endilgadas al Grupo de Atención al Ciudadano, en virtud de la resolución 1074 de 2017, y en especial a la atinente a realizar el seguimiento a las PQRSD elevadas ante la entidad, el Coordinador del GAC , quincenalmente remitió a Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina, correo electrónico adjuntando listado de los EXT asignados y el tiempo de respuesta, a fin de recordar la gestión oportuna de las peticiones asignadas y de esta manera, se adelanten al interior de cada área las acciones pertinentes para garantizar que el indicador de respuesta oportuna sea el más eficiente.	**Fuerte**	**Fuerte**	NO	
				Comunicar mensualmente a los Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina. la gestión de las PQRSD asignadas y las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas.	**3. Comunicaciones Internas.** El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, remitió las correspondientes Comunicaciones Internas a los Jefes de Dependencia a través de las cuales se informó la gestión adelantada a las PQRSD que les fueron asignadas el mes inmediatamente anterior y el comportamiento de su indicador de eficiencia, a fin de que se tomen las medidas pertinentes en aras de dar cumplimiento al 100% del indicador de oportunidad.	**Fuerte**	**Fuerte**	NO	

GLORIA INES MUÑOZ PARADA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO