



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



FECHA DE ELABORACIÓN:		08/05/2020									
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.									
EVALUACIÓN DISEÑO CONTROLES											
No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	ACTIVIDADES DE CONTROL	PROPOSITO DEL CONTROL	DEVIACIONES Y RESULTADOS	CÓMO DEBE HACERSE LA ACTIVIDAD DE CONTROL	CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ DEL CONJUNTO DE CONTROLES	REQUIERE ACCIONES DE MEJORA	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.	Consiste en que un funcionario y/o colaborador del GAC solicite dádivas a cambio de entrega de información de carácter reservado para beneficio propio o de un tercero.	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 colaboradores del GAC del código de integridad. Cambio de gobiernos, legislación, políticas y regulación	Firmar semestralmente Acuerdo de Confidencialidad por funcionarios colaboradores GAC.	Que los funcionarios y contratistas que suscriban el Acuerdo de confidencialidad y compromiso de buen uso de los activos de información, se obliguen a no revelar, divulgar, reproducir, exhibir, publicar, comunicar, utilizar y/o emplear información confidencial de solicitantes y beneficiarios del programa.	En caso de que el funcionario y/o contratista no firme se dara inicio a las respectivas investigaciones disciplinarias y administrativas a las que haya lugar.	Suscribiendo Acuerdo de confidencialidad y compromiso de buen uso de los activos de información con funcionarios y contratistas del Grupo de Atención al Ciudadano.	Fuente	Fuente	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, realizar sensibilizaciones al interior del proceso.	Generar cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia e integridad.	En caso de que el funcionario y/o contratista omite la prohibición, se dara inicio a las respectivas investigaciones disciplinarias y administrativas a las que haya lugar.	A través de Comunicación Interna prohibiendo el cobro de dádivas y realizando 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.	Apropiación Código de Integridad y generar conciencia de las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad.	En caso de que el funcionario y/o contratista vulnere los preceptos del Código de Integridad, se dara inicio a las respectivas investigaciones disciplinarias y administrativas a las que haya lugar.	Se realizaran Comunicaciones Internas para socializar al interior del GAC Código de Integridad y se realizaran sensibilizaciones sobre las implicaciones disciplinarias existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad.				
Riesgo 2	Incumplimiento a los términos legales de respuesta a PORSD.	Consiste en la posibilidad de incumplimiento a los términos legales de respuesta a PORSD, vulnerando el Derecho Fundamental de Petición consagrado en el art. 23 C.P.	1. Debilidad en el seguimiento de las PORSD que son elevadas a la entidad. 2. 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 semestralmente alertas a los enlaces de PORSD.	Alertar sobre las PORSD asignadas en que sean respondidas en términos de ley.	En caso de que el funcionario y/o contratista no cumpla con los términos legales de respuesta a PORSD, el supervisor del contrato podrá solicitar que se inicie a los funcionarios el respectivo proceso disciplinario y a los contratistas decretar el incumplimiento contractual.	De acuerdo a la información evidenciada en la base matriz de PORSD, se enviaran correos electrónicos semanales a los enlaces de PORSD.	Fuente	Fuente	NO	
				Comunicar quincenalmente a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, las PORSD que a pesar de las alertas emitidas por el GAC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información.	Adelantar las acciones pertinentes por parte de Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, tendientes a garantizar la respuesta oportuna a las PORSD asignadas.	En caso de que el funcionario y/o contratista no cumpla con los términos legales de respuesta a PORSD, el supervisor del contrato podrá solicitar que se inicie a los funcionarios el respectivo proceso disciplinario y a los contratistas decretar el incumplimiento contractual.	De acuerdo a la información evidenciada en la base matriz de PORSD, se enviaran correos electrónicos quincenales a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina.				
				Comunicar mensualmente a los Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, la gestión de las PORSD asignadas a los enlaces de comunicación que no han sido contestadas.	Enterar a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, sobre el estado de su indicador de eficiencia para que se tomen las medidas pertinentes si el cumplimiento de este no corresponde al 100%.	En caso de que el funcionario y/o contratista no cumpla con los términos legales de respuesta a PORSD, el supervisor del contrato podrá solicitar que se inicie a los funcionarios el respectivo proceso disciplinario y a los contratistas decretar el incumplimiento contractual.	Mediante Comunicaciones Internas enviadas a los Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina.				
				Mesas de trabajo con los enlaces de PORSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PORSD.	Fortalecer a los enlaces de PORSD en cada uno de los procesos a fin de consolidar el número y carácter de las PORSD atendidas por su proceso.	En caso de que el funcionario y/o contratista enlace de PORSD no asista a las mesas de trabajo, se informara al supervisor del contrato o en su defecto al superior inmediato para su conocimiento y fines pertinentes.	Convocar mensualmente mediante correo electrónico a los enlaces de PORSD, con copia al Coordinador de cada proceso.				

ORIGINAL FIRMADO
GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA
Jefe Oficina de Control Interno