



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



FECHA DE ELABORACIÓN:	27 DE AGOSTO DE 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.

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL RIESGO

TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS				DISEÑO DEL CONTROL	II CUATRIMESTRE					
No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS		CONTROLES	REPORTE DEL PROCESO		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO		
				DESCRIPCIÓN MONITOREO ( A CORTE DEL 30 DE AGOSTO )		REGISTROS - EVIDENCIAS	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 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 gobiernos, legislación, políticas y regulación	Firmar semestralmente Acuerdo de Confidencialidad por funcionarios y colaboradores GAC.	<b>1, Firma Acuerdo de Confidencialidad</b>  Esta actividad fue programada para ejecutarse semestralmente, para el segundo semestre de la vigencia se llevara a cabo durante el mes de septiembre.	Las a evidencias de ejecución de esta actividad, se presentaran en el reporte de seguimiento del tercer cuatrimestre.	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, realizar sensibilizaciones al interior del proceso.	<b>2, Prohibición cobro de dádivas.</b>  A través de correo electrónico el Doctor William Diago, coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, recordó a funcionarios y colaboradores del GAC, que en nombre de la Transparencia y la Integridad, que nos caracteriza, está totalmente prohibido solicitar y/o recibir dádivas por atender en debida forma al ciudadano.	<b>VER ANEXO 2.</b>  Copia correo electrónico enviado por coordinador GAC, el día 23/07/2020  (Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2020 / Mapa de riesgos por corrupción)	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.	<b>3. Socialización Código de Integridad UNP.</b>  A través de correo electrónico el Doctor William Diago, coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, socializó con funcionarios y colaboradores del GAC, los valores contemplados en el Código de Integridad adoptado por la UNP mediante Resolución 1300 de 2018 a fin de establecer pautas concretas de cómo debe ser el comportamiento tanto de funcionarios como colaboradores de nuestra entidad.	<b>VER ANEXO 3.</b>  Copia correo electrónico, enviado por Coordinador GAC, el día 16/07/2020.  (Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2020 / Mapa de riesgos por corrupción)	Fuerte	Fuerte	NO	
				Generar semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD.	<b>1, Alertas semanales a enlaces de PQRSD.</b>  Conforme a las copias transferidas al GAC, por el área de radicación y correspondencia y teniendo en cuenta las funciones endilgadas al grupo en virtud de la resolución 1074 de 2017, en lo atinente a realizar el seguimiento a las PQRSD que son elevadas a la entidad, la encargada de administrar la base matriz de PQRSD, generó y envió semanalmente correos electrónicos a los enlaces de PQRSD en cada dependencia, a fin de alertarlos sobre las peticiones que les fueron asignadas por competencia y sus tiempos de respuesta.	<b>VER ANEXO 1</b>  Copia correos electrónicos aleatorios enviados a enlaces de PQRSD en cada dependencia.  11/05/2020, 08/06/2020, 14/07/2020, 04/08/2020, 11/08/2020  (Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2020 / Mapa de riesgos por proceso)	Fuerte	Fuerte	NO	



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



<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>27 DE AGOSTO DE 2020</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	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	II CUATRIMESTRE				
					REPORTE DEL PROCESO		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO		
<b>Riesgo 2</b>	Incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSD.	Proceso	<p>1. Debilidad en el seguimiento de las PQRSD que son elevadas a la entidad.</p> <p>2. Falta de apropiación en los diferentes procesos a fin de salvaguardar el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición art. 23 C.P..</p> <p>Cambio de gobiernos, legislación, políticas y regulación</p>	<p>Comunicar quincenalmente a Subdirectores, Secretaría 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.</p>	<p><b>2. Correos quincenales reiterando el estado de las PQRSD de cada dependencia.</b></p> <p>A través de correos electrónicos quincenales, se comunicó a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de oficina, el listado de PQRSD sin tramitar en SIGOB, a pesar de las alertas emitidas por el GAC, esto a fin de recordar la gestión oportuna de las peticiones asignadas a su área y se adelanten las acciones pertinentes para garantizar que el indicador de respuesta oportuna se cumpla en un 100%.</p>	<p><b>VER ANEXO 2.</b></p> <p>Copia correos electrónicos aleatorios enviados quincenalmente los días:</p> <p>08/05/2020, 19/05/2020, 16/06/2020, 21/07/2020, 21/08/2020</p> <p>(Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2020 / Mapa de riesgos por proceso)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	NO
				<p>Comunicar mensualmente a los Subdirectores, Secretaría 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.</p>	<p><b>3. Comunicaciones Internas Estado PQRSD.</b></p> <p>Se remitieron comunicaciones internas mensuales a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de oficina, a través de las cuales el Coordinador del GAC, informa la gestión adelantada a las PQRSD que les fueron asignadas el mes anterior y el comportamiento del indicador de eficiencia, a fin de que se realicen las acciones pertinentes, que permitan a cada dependencia dar cumplimiento al 100% del indicador de oportunidad.</p>	<p><b>VER ANEXO 3.</b></p> <p>Copia comunicaciones internas aleatorias, enviadas por Coordinador GAC, los días:</p> <p>MEM20-00011050, MEM20-00013751, MEM20-00016206.</p> <p><b>Nota:</b> Las comunicaciones internas mensuales correspondientes al mes de agosto se enviarán dentro de los primeros cinco días hábiles del mes de septiembre.</p> <p>(Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2020 / Mapa de riesgos por proceso)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	NO
				<p>Mesas de trabajo con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD.</p>	<p><b>4. Mesas de trabajo con enlaces de PQRSD de cada dependencia.</b></p> <p>Durante el segundo cuatrimestre, el GAC adelanto mesas de trabajo, con los enlaces de los procesos que presentaron incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRSD, a fin de fortalecerlos en manejo adecuado de la herramienta tecnológica SIGOB, identificar los factores que causaron el incumplimiento en la respuesta, y sugerir la identificación de acciones correctivas, que permitan establecer las actividades necesarias para cumplir con los términos de respuesta a PQRSD.</p>	<p><b>VER ANEXO 4.</b></p> <p>Copia de correos electrónicos convocando a enlaces de PQRSD a mesas de trabajo realizadas los días:</p> <p>21/07/2020, 22/07/2020, 23/07/2020, 24/07/2020, 28/07/2020</p> <p>(Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2020 / Mapa de riesgos por proceso)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	NO

Original Firmado  
**GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA**  
 Jefe Oficina Control Interno