



UNIDAD NACIONAL DE 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 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 PARA MITIGAR | VALORACIÓN DEL RIESGO |         |                          | TRATAMIENTO          | ACCIONES PARA ADMINISTRAR EL RIESGO | INDICADOR (Medir el cumplimiento de las acciones)  | RESPONSABLE  |   |
|                                       |  |                |   |   | PROBABILIDAD        | IMPACTO | ZONA DE RIESGO      |   |                      | PROBABILIDAD          | IMPACTO | PERIPE DEL RIESGO (LUSI) |                      |                                     |  |  | NEUEVA EVALUACIÓN   |
| Riesgo 1                              | Possibilidad 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 por falta de uso y apropiación del código de integridad de los servidores o colaboradores. | Comisión       | 1. Interés particular por parte del servidor de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo.<br>2. Falta de ética profesional por parte del servidor público.<br>3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GAC del código de integridad. Cambio de patrones, legislación, políticas y regulación | 1. Sanción legal o disciplinaria.<br>2. Procesos judiciales y/o disciplinarios contra la entidad y colaboradores.<br>3. Pérdida de credibilidad e imagen institucional. | 4                   | 20      | ZONA RIESGO EXTREMA | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GAC.<br>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GAC, mediante la cual se prohíbe, el envío de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso.<br>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GAC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad. | PROBABILIDAD         | 2                     | 20      | 40                       | ZONA RIESGO EXTREMA  | Reducir Ocuencia                    | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GAC.<br>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GAC, mediante la cual se prohíbe, el envío de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso.<br>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GAC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad.  | Acuerdos de Confidencialidad firmados.<br>3 Comunicados Internos<br>3 Actas de sensibilización   | Jefa Oficina Asesora de Planeación e Información.<br>Coordinador Funcionarios y comités Grupo de Atención al Ciudadano. |
| Riesgo 2                              | Possibilidad de incumplimiento a los tiempos legales de respuesta a PQRSD por debilidades en el seguimiento de los PQRSD en los diferentes procesos a fin de salvaguardar el ejercicio del Derecho Fundamental de Peticion art. 23 C.P.  | Proceso        | 1. Dabilidad en el seguimiento de los PQRSD que son elevadas a la entidad.<br>2. Falta de apropiación en los diferentes procesos a fin de salvaguardar el ejercicio del Derecho Fundamental de Peticion art. 23 C.P. Cambio de gobiernos, legislación, políticas y regulación   | 1. Acciones disciplinarias.<br>2. Acciones de Tutela.<br>3. Demandas contra la entidad.   | 4                   | 20      | ZONA RIESGO EXTREMA | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Comités encargados de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD. Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Comités encargados de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican quincenalmente a Subdirecciones, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, los PQRSD que a pesar de las alertas emitidas por el GAC a los respectivos enlaces, no han sido tramitados en el Sistema de Información.   | PROBABILIDAD         | 2                     | 12      | 24                       | ZONA RIESGO MODERADA | Reducir Ocuencia                    | Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Comités encargados de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD.<br>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Comités encargados de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican quincenalmente a Subdirecciones, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, los PQRSD que a pesar de las alertas emitidas por el GAC a los respectivos enlaces, no han sido tramitados en el Sistema de Información.<br>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Comités encargados de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican mensualmente a Subdirecciones, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, la gestión de los PQRSD asignados y los PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestados.<br>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano realiza mesas de trabajo con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a los PQRSD. | Comos electrónicos enviados.<br>Comos electrónicos enviados.<br>Comunicaciones Internas enviadas.<br>Comos electrónicos enviados, Actas y listados de asistencia | Jefa Oficina Asesora de Planeación e Información.<br>Coordinador Funcionarios y comités 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     |                                     |  |  |   |