



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. 2. Falta de ética profesional por parte del servidor público. 3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradoras del GAC del código de integridad. Cambio de patrones, legislación, políticas y regulación.	1. Sanción legal o disciplinaria. 2. Procesos judiciales y/o disciplinarios contra la entidad y colaboradores. 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 colaboradoras del GAC. 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. 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 colaboradoras del GAC. 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. 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. 3 Comunicados Internos 3 Actas de sensibilización	Jefa Oficina Asesora de Planeación e Información. Coordinador/funcionarios y comités Grupo de Atención al Ciudadano.
Riesgo 2	Possibilidad de incumplimiento a los términos 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 Petición art. 23 C.P.	Proceso	1. Dabilidad en el seguimiento de los PQRSD 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	1. Acciones disciplinarias. 2. Acciones de Tutela. 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. 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. 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. 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. Comos electrónicos enviados. Comunicaciones Internas enviadas. Comos electrónicos enviados, Actas y listados de asistencia	Jefa Oficina Asesora de Planeación e Información. 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				