



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			VALORACIÓN DEL RIESGO							ACCIONES PARA ADMITIR EL RIESGO	INDICADOR (Medir el cumplimiento de las acciones)	RESPONSABLE	
					PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	CONTROL PARA MEDIR	PROBABILIDAD	IMPACTO	PERFIL DEL RIESGO (1-100)	NEVA EVALUACIÓN	TREATAMIENTO				
Riesgo 1	Possibilidad de solicitar o recibir datos 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	Corrupción	Consiste en que un funcionario y/o colaborador del GAC solicite datos 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 y colaboradores del GAC del código de integridad. Cambio de gobiernos, 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 colaboradores 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 cobro de dividendos 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 Ocurrencia	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores 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 cobro de dividendos 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 al interior del proceso. 3 Comunicados Internos y/o Actas de Reunión	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información - Coordinador Funcionarios y contratistas Grupo de Atención al Ciudadano.
Riesgo 2	Possibilidad de incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSD por debilidad en el seguimiento de las PQRSD en los diferentes procesos a fin de salvaguardar el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición art. 23 C.P.	Proceso	Consiste en la posibilidad de incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSD, vulnerando el Derecho Fundamental de Petición consagrado en el art. 23 C.P.	1. Debilidad en el seguimiento de las 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 Tabela 3. Demandas contra la entidad.	4	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD. Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican 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 trasladadas en el Sistema de Información.	PROBABILIDAD	2	12	24	ZONA RIESGO MODERADA	Reducir Ocurrencia	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD. Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican 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 trasladadas en el Sistema de Información. Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunica 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. 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 las PQRSD.	Correos electrónicos enviados. Correos electrónicos enviados. Comunicaciones Internas enviadas. Correos electrónicos enviados, Actas y listados de asistencia	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información - Coordinador Funcionarios y contratistas Grupo de Atención al Ciudadano.
Riesgo 3	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 4	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 5	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 6	0	0	0	0	0	0	0	IMPACTO	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 7	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				
Riesgo 8	0	0	0	0	0	0	0	PROBABILIDAD	0	0	0	ZONA RIESGO BAJA				