



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



<b>FECHA DE EVALUACIÓN:</b>	<b>06 DE MAYO DE 2021</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	I CUATRIMESTRE					
No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS		CONTROLES	REPORTE DEL PROCESO		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO		
					DESCRIPCIÓN MONITOREO (A CORTE DEL 30 DE ABRIL)		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 por falta de uso y apropiación del código de integridad de los servidores o colaboradores	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	Corrupción	<p>1. Interés particular por parte del servidor de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo.</p> <p>2. Falta de ética profesional por parte del servidor público.</p> <p>3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GAC del código de integridad.</p> <p>Cambio de gobiernos, legislación, políticas y regulación</p>	<p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GAC.</p>	<p><b>1. Firma Acuerdo de Confidencialidad</b></p> <p>Se realizó al interior del Grupo de Atención al Ciudadano, firma y socialización de Acuerdo de Confidencialidad con funcionarios y colaboradores, a fin de recordar el compromiso de hacer buen uso de los activos de información y la importancia de mantenerla bajo reserva, evitando que sea utilizada por terceros que no tienen relación con esta.</p>	<p><b>VER ANEXO 1.</b></p> <p>Copia Acuerdos de Confidencialidad firmados por funcionarios y colaboradores del GAC, el día 28/04/2021</p> <p>(Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2021 / Mapa de riesgos por corrupción)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	NO	
					<p>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 dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso.</p>	<p><b>2. Prohibición cobro de dádivas.</b></p> <p>A través de correo electrónico el señor coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, invito a funcionarios y colaboradores del GAC, para seguir trabajando con transparencia, absteniéndolos de recibir dádivas o promesas remuneratorias y garantizando la seguridad de la información a la que tenemos acceso en el ejercicio de nuestras actividades.</p>	<p><b>VER ANEXO 2.</b></p> <p>Copia correo electrónico enviado por coordinador GAC, el día 21/04/2021</p> <p>(Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2021 / Mapa de riesgos por corrupción)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	NO	
					<p>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.</p>	<p><b>3. Socialización Código de Integridad UNP.</b></p> <p>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.</p>	<p><b>VER ANEXO 3.</b></p> <p>Copia correo electrónico, enviado por Coordinador GAC, el día 09/04/2021.</p> <p>(Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2021 / Mapa de riesgos por corrupción)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	NO	



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



<b>FECHA DE EVALUACIÓN:</b>	<b>06 DE MAYO DE 2021</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	I CUATRIMESTRE					
No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS		CONTROLES	REPORTE DEL PROCESO		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO		
					DESCRIPCIÓN MONITOREO (A CORTE DEL 30 DE ABRIL)		REGISTROS - EVIDENCIAS	CALIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL	SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	REQUIERE ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL	RECOMENDACIONES
Riesgo 2	Posibilidad de Incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSO por debilidades en el seguimiento de las PQRSO en los diferentes procesos a fin de salvaguardar el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición art. 23 C.P.	Consiste en la posibilidad de Incumplimiento a los términos legales de respuesta a PQRSO, vulnerando el Derecho Fundamental de Petición consagrado en el art. 23 C.P.	Proceso	1. Debilidad en el seguimiento de las PQRSO 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	<p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Contralista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSO comunican semanalmente alertas a los enlaces de PQRSO.</p>	<p><b>1. Alertas semanales a enlaces de PQRSO.</b> Conforme a las copias transferidas al GAC, por el área de radicación y correspondencia y teniendo en cuenta las funciones endiligadas al grupo en virtud de la resolución 1074 de 2017, en lo atinente a realizar el seguimiento a las PQRSO que son elevadas a la entidad, la encargada de administrar la base matriz de PQRSO, generó y envió semanalmente correos electrónicos a los enlaces de PQRSO en cada dependencia, a fin de alertarlos sobre las peticiones que les fueron asignadas por competencia y sus tiempos de respuesta.</p>	<p><b>VER ANEXO 1</b> Copia correos electrónicos y comunicaciones internas aleatorias enviados a enlaces de PQRSO y Líderes en cada dependencia. (Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2021 / Mapa de riesgos por proceso)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	<b>NO</b>	
					<p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Contralista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSO comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, las PQRSO 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 PQRSO de cada dependencia.</b> A través de correos electrónicos quincenales, se comunico a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de oficina, el listado de PQRSO sin tramitar en SIGOB, a pesar de las alertas emitidas por el GAC.</p>	<p><b>VER ANEXO 2.</b> Copia correos electrónicos aleatorios enviados quincenalmente a Líderes de Dependencia (Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2021 / Mapa de riesgos por proceso)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	<b>NO</b>	
					<p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Contralista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSO comunica mensualmente a los Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, la gestión de las PQRSO asignadas y las PQRSO que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas.</p>	<p><b>3. Comunicaciones Internas Estado PQRSO.</b> Se remiten 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 PQRSO 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> Copia comunicaciones internas aleatorias, enviadas por Coordinador GAC a Líderes de Dependencia. (Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2021 / Mapa de riesgos por proceso)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	<b>NO</b>	
					<p>Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano realiza mesas de trabajo con los enlaces de PQRSO de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSO.</p>	<p><b>4. Mesas de trabajo con enlaces de PQRSO de cada dependencia.</b> El Grupo de Atención al Ciudadano adelantó mesas de trabajo con los enlaces de PQRSO de las dependencias que presentaron dificultades, en relación a la respuesta oportuna de PQRSO, lo anterior a fin de fortalecer a los enlaces en manejo adecuado de la herramienta tecnológica SIGOB e identificar los factores que causaron el incumplimiento en la respuesta para de esta manera generar compromisos por parte de los procesos que permitan cumplir oportunamente con las respuestas a las PQRSO.</p>	<p><b>VER ANEXO 4.</b> Copia de correos electrónicos convocando a enlaces de PQRSO a mesas de trabajo para seguimiento estado PQRSO Carpeta yute / Mapa Integral de Riesgos 2021 / Mapa de riesgos por proceso)</p>	<b>Fuerte</b>	<b>Fuerte</b>	<b>NO</b>	

ORIGINAL FIRMADO  
GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA  
Jefe Oficina Control Interno