

Evaluación Mapa de Riesgos

| | |
|------------------|--|
| Proceso: | Gestión de Servicio al Ciudadano |
| Objetivo: | Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como así mismo atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, a través de los diferentes canales establecidos y en el marco de la normatividad vigente, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de la población objeto y grupos de interés, verificando su percepción de satisfacción. |
| Alcance: | Inicia con la planificación del servicio y la caracterización de la población objeto y finaliza tanto con la medición de la satisfacción del ciudadano como con la identificación de acciones para el mejoramiento continuo. Aplica a todos las dependencias de la Unidad Nacional de Protección |

| RIESGOS | | | CONTROLES | MONITOREO 1a LÍNEA DE DEFENSA | | EVALUACIÓN DE CONTROLES - 3a LÍNEA DE DEFENSA II CUATRIMESTRE | | | | |
|--|-----------------|----------------|---|--|--|---|--|--------------------------------|--|---|
| Riesgo | Nivel Inherente | Nivel Residual | Controles | Descripción Monitoreo Control | Evidencia | CALIFICACIÓN DISEÑO DEL CONTROL | CALIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL | SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL | REQUIERE ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL | RECOMENDACIONES |
| Posibilidad de vulnerar el derecho fundamental de petición por incumplimiento a los términos legales de respuesta causado por debilidades en los mecanismos de gestión de las PQRSD en las diferentes dependencias | Alto | Moderado | Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD a través de correo electrónico y/o comunación interna | Alertas semanales a enlaces de PQRSD. Conforme a las copias transferidas al GSC, 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. | VER ANEXO 1 Copia correos electrónicos y comunicaciones internas aleatorios enviados a enlaces de PQRSD y Líderes en cada Dependencia. | Fuerte | Fuerte | Fuerte | NO | El proceso presentó en mesa de trabajo las evidencias de las actividades de control correspondiente al monitoreo realizado, las cuales fueron verificadas por la Oficina de Control Interno |
| | | | Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina., las PQRSD que a pesar de las alertas emitidas por el GSC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información. | Correos quincenales reiterando el estado de las PQRSD de cada Dependencia. 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 GSC. | VER ANEXO 2. Copia correos electrónicos aleatorios enviados quincenalmente a Líderes y enlaces de PQRSD de Dependencia. | Fuerte | Fuerte | Fuerte | NO | |
| | | | Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunica 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. | Comunicaciones Internas Estado PQRSD. Se remitieron comunicaciones internas mensuales a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de oficina, a través de las cuales el Coordinador del GSC, 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. | VER ANEXO 3. Copia comunicaciones internas aleatorias, enviadas por Coordinador GSC a Líderes de Dependencia. | Fuerte | Fuerte | Fuerte | NO | |
| | | | Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesas de trabajo mensuales con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD. | Mesas de trabajo con enlaces de PQRSD de cada dependencia. El Grupo de Servicio al Ciudadano adelantó mesas de trabajo con los enlaces de PQRSD de las dependencias que presentaron dificultades, en relación a la respuesta oportuna de PQRSD, 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, generando compromisos por parte de los procesos que permitan cumplir oportunamente con las respuestas a las PQRSD. | VER ANEXO 4. Copia listados de asistencia a mesas de trabajo para seguimiento estado PQRSD. | Fuerte | Fuerte | Fuerte | NO | |

Evaluación Mapa de Riesgos

| | |
|------------------|--|
| Proceso: | Gestión de Servicio al Ciudadano |
| Objetivo: | Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como así mismo atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, a través de los diferentes canales establecidos y en el marco de la normatividad vigente, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de la población objeto y grupos de interés, verificando su percepción de satisfacción. |
| Alcance: | Inicia con la planificación del servicio y la caracterización de la población objeto y finaliza tanto con la medición de la satisfacción del ciudadano como con la identificación de acciones para el mejoramiento continuo. Aplica a todos las dependencias de la Unidad Nacional de Protección |

| RIESGOS | | | CONTROLES | MONITOREO 1a LÍNEA DE DEFENSA | | EVALUACIÓN DE CONTROLES - 3a LÍNEA DE DEFENSA II CUATRIMESTRE | | | | |
|---|-----------------|----------------|---|---|--------------------|---|--|--------------------------------|--|---|
| Riesgo | Nivel Inherente | Nivel Residual | Controles | Descripción Monitoreo Control | Evidencia | CALIFICACIÓN DISEÑO DEL CONTROL | CALIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL | SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL | REQUIERE ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL | RECOMENDACIONES |
| Posibilidad que las solicitudes de protección para iniciar la ruta de evaluación de riesgo individual, colectiva y de seguridad física de instalaciones, se tramiten de forma extemporánea. (aplica materialización del riesgo cuando por extemporaneidad en la remisión de solicitudes, por competencia no correspondan a la UNP). | Alto | Alto | El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano revisa la gestión semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores poblacionales, en la ejecución de las actividades propias de la gestión de las solicitudes de protección individual, colectiva e instalaciones del inicio de Ruta | Informes semanales de productividad asesores poblacionales. Desde la Coordinación del GSC se han planteado estrategias para mejorar la gestión y cumplir con la misionalidad del proceso, realizando seguimiento semanal a la productividad de cada asesor poblacional, con el objetivo de alcanzar la meta propuesta en los indicadores asociados al proceso, entre ellos el denominado "Oportunidad en la verificación y validación de los requisitos de la solicitud de vinculación al Programa de Prevención y Protección". | VER ANEXO 5 | Fuerte | Fuerte | Fuerte | NO | El proceso presentó en mesa de trabajo las evidencias de las actividades de control correspondiente al monitoreo realizado, las cuales fueron verificadas por la Oficina de Control Interno |
| | | | Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GSC. | Firma Acuerdo de Confidencialidad Se realizó al interior del Grupo de Servicio 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. | VER ANEXO 6 | Fuerte | Fuerte | Fuerte | NO | |
| Posibilidad de solicitar o recibir dádivas por parte de funcionarios o colaboradores del Grupo de Servicio 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 | Alto | Moderado | Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GSC, 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. | Prohibición cobro de dádivas. A través de correo electrónico suscrito por el Doctor Pablo Emilio Ovalle Pineda, Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano, se invito a funcionarios y colaboradores del grupo, para seguir trabajando con transparencia y el compromiso de: NO solicitar dádivas para prestar un buen servicio. NO solicitar ni recibir dádivas para brindar información reservada de la UNP, solicitantes y beneficiarios del Programa. NO difundir información reservada de la entidad en nuestro entorno familiar, social o en general con cualquier tercero. Lo anterior teniendo en cuenta que esto es inmoral, carece de ética, además de que se podría incurrir en un DELITO. | VER ANEXO 7 | Fuerte | Fuerte | Fuerte | NO | |
| | | | Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GSC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad. | Socialización Código de Integridad UNP. A través de correo electrónico suscrito por el Doctor Pablo Emilio Ovalle Pineda, Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano, se socializó con funcionarios y colaboradores del grupo, la Resolución 1300 de 2018, a través de la cual se adoptó por la entidad el Código de Integridad, a fin de establecer pautas de cómo debe ser el comportamiento tanto de funcionarios como colaboradores, se exhorta, a seguir prestando un servicio de calidad y se reitera el vital cuidado que debemos tener con uno de los principales activos de la UNP, "La información". | VER ANEXO 8 | Fuerte | Fuerte | Fuerte | NO | |

ORIGINAL FIRMADO
 GLORIA INES MUÑOZ PARADA
 Jefe Oficina Control Interno