

Evaluación Mapas de Riesgos

05/09/2022

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			MONITOREO 1a LÍNEA DE DEFENSA		EVALUACIÓN DE CONTROLES - 3a LÍNEA DE DEFENSA					
Riesgo	Nivel Inherente	Nivel Residual	Descripción Monitoreo Control	Evidencia	CALIFICACIÓN DISEÑO DEL CONTROL	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	<p style="text-align: center;">Alertas semanales a enlaces de PQRSD.</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">VER ANEXO 1</p> <p>Copia correos electrónicos y comunicaciones internas aleatorios enviados a enlaces de PQRSD y Líderes en cada Dependencia.</p>	100	fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	
			<p style="text-align: center;">Correos quincenales reiterando el estado de las PQRSD de cada Dependencia.</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">VER ANEXO 2.</p> <p>Copia correos electrónicos aleatorios enviados quincenalmente a Líderes y enlaces de PQRSD de Dependencia.</p>	100	fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	
			<p style="text-align: center;">Comunicaciones Internas Estado PQRSD.</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">VER ANEXO 3.</p> <p>Copia comunicaciones internas aleatorias, enviadas por Coordinador GSC a Líderes de Dependencia.</p>	100	fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	

Evaluación Mapas de Riesgos

05/09/2022

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			MONITOREO 1a LÍNEA DE DEFENSA		EVALUACIÓN DE CONTROLES - 3a LÍNEA DE DEFENSA					
Riesgo	Nivel Inherente	Nivel Residual	Descripción Monitoreo Control	Evidencia	CALIFICACIÓN DISEÑO DEL CONTROL	CALIFICACIÓN DISEÑO DEL CONTROL	CALIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL	SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	REQUIERE ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL	RECOMENDACIONES
			<p style="text-align: center;">Mesas de trabajo con enlaces de PQRSD de cada dependencia.</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">VER ANEXO 4.</p> <p>Copia listados de asistencia a mesas de trabajo para seguimiento estado PQRSD.</p>	100	fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	
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	<p style="text-align: center;">Informes semanales de productividad asesores poblacionales.</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">VER ANEXO 5</p> <p>Copia aleatoria informes semanales de productividad asesores poblacionales.</p>	100	fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	
			<p style="text-align: center;">Firma Acuerdo de Confidencialidad</p> <p>Se realizó al interior del Grupo de Servicio al Ciudadano, firma y socialización de Acuerdo de Confidencialidad con los colaboradores que ingresaron a la entidad durante el segundo cuatrimestre de la vigencia, a fin de dar a conocer 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 style="text-align: center;">VER ANEXO 6</p> <p>Acuerdos de confidencialidad firmados durante el segundo cuatrimestre de 2022</p>	100	fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	

Evaluación Mapas de Riesgos

05/09/2022

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			MONITOREO 1a LÍNEA DE DEFENSA		EVALUACIÓN DE CONTROLES - 3a LÍNEA DE DEFENSA					
Riesgo	Nivel Inherente	Nivel Residual	Descripción Monitoreo Control	Evidencia	CALIFICACIÓN DISEÑO DEL CONTROL	CALIFICACIÓN DISEÑO DEL CONTROL	CALIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL	SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	REQUIERE ACCIONES PARA FORTALECER EL CONTROL	RECOMENDACIONES
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	Prohibición cobro de dádivas.	VER ANEXO 7	100	fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	
			Socialización Código de Integridad UNP.	VER ANEXO 8	100	fuerte	Fuerte	Fuerte	NO	

Original Firmado
GLORIA INES MUÑOZ PARADA
Jefe Oficina Control Interno