



FORMATO MAPA Y PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Código: FO-M4-P1-25

Versión: 03

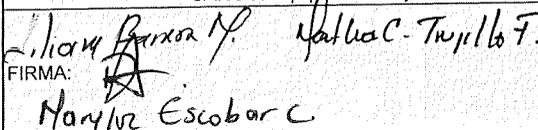
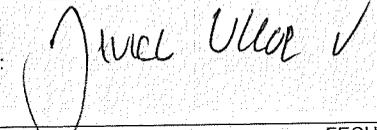
PROCESO

M4-P1 Servicio al Ciudadano

OBJETIVO DEL PROCESO

Gestionar dentro de los términos de Ley los requerimientos presentados por los ciudadanos y demás partes interesadas ante la Gobernación del Valle del Cauca, con el propósito de atender y resolver las inquietudes y necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, trámites y servicios evaluando la percepción ciudadana sobre los mismos.

RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
1. Posibilidad de recibir dádivas, bonificaciones o beneficios a nombre propio o de terceros con la intención de beneficiar en la respuesta de una PQRSD que interpone un ciudadano.	CORRUPCION	Débil apropiación en los valores institucionales de la entidad para la atención de los trámites, el manejo de PQRSD, Caracterización, etc.	1-Rara vez	CATASTROFICO	Extremo	Reducir el riesgo	El Subdirector técnico de apoyo a la gestión semestralmente debe apropiar el valor de la honestidad en los servidores públicos que son responsables de la gestión de las PQRSD a través de la implementación de una estrategia permanente que fomente este valor en los servidores públicos, En caso de no cumplir con la actividad, el Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión realizará una socialización del código de integridad, las políticas anticorrupción y las implicaciones legales de aceptar dádivas o beneficios indebidos, como evidencia se documentará un acta de socialización y listas de asistencia.	Listas de asistencia y acta de socialización	Subdirector técnico de apoyo a la gestión	Semestral	( # estrategia implementada / # estrategia programada ) X100
1. Posibilidad de recibir dádivas, bonificaciones o beneficios a nombre propio o de terceros con la intención de beneficiar en la respuesta de una PQRSD que interpone un ciudadano.	CORRUPCION	Debilidad en los controles internos de las dependencias en la verificación de las respuestas a las PQRSD	1-Rara vez	CATASTROFICO	Extremo	Reducir el riesgo	Los subdirectores técnicos de apoyo a la gestión y los facilitadores diariamente responden las PQRSD en los terminos establecidos por ley mediante comunicación oficial con el visto bueno del jefe y/o subdirector de la dependencia, en caso de no cumplir con la actividad, la Secretaría General tomará una muestra de las PQRSD para verificar el cumplimiento, si se evidencia falta de visto bueno se realizará una socialización y entrega del reglamento interno de PQRSD en las dependencias correspondientes, como evidencia se generan las comunicaciones oficiales y las actas de socialización del reglamento según aplique.	Comunicaciones oficiales Actas de socialización	Los subdirectores técnicos de apoyo a la gestión y los facilitadores	Diariamente	( # PQRSD con visto bueno del jefe de área en la respuesta en términos de ley / # de PQRSD de la muestra) X 100
1. Posibilidad de recibir dádivas, bonificaciones o beneficios a nombre propio o de terceros con la intención de beneficiar en la respuesta de una PQRSD que interpone un ciudadano.	CORRUPCION	Desconocimiento del nivel directivo de los resultados de la gestión de las PQRSD.	1-Rara vez	CATASTROFICO	Extremo	Reducir el riesgo	El Subdirector técnico de apoyo a la gestión de la Secretaría General trimestralmente realiza monitoreo a los sistemas de gestión de PQRSD verificando que se registren todas las actividades y decisiones para analizar la trazabilidad del proceso, reportando el resultado en el informe trimestral de PQRSD, en caso de desviaciones, se realiza el reporte de los hallazgos a través de comunicaciones oficiales a los jefes de cada área y al Comité Coordinador de Control Interno para que se tomen los correctivos pertinentes, como evidencia se cuenta con el Informe trimestral de PQRSD y las comunicaciones oficiales cuando aplique.	Informe trimestral de PQRSD Comunicaciones oficiales, cuando se identifiquen desviaciones	Subdirector técnico de apoyo a la gestión	Trimestral	(Informes presentados a la alta dirección/ Total de informes generados)X100
2. Posibilidad de utilizar la influencia personal a través de vinculos con funcionarios de la entidad quienes abusando de su posición, conceden trato preferencial para obtener un beneficio propio o de un tercero en la gestión de trámites y servicios	CORRUPCION	Débil apropiación en los valores institucionales de la entidad para la atención de los trámites, el manejo de PQRSD, Caracterización, etc.	1-Rara vez	MAYOR	Alto	Reducir el riesgo	El Subdirector técnico de apoyo a la gestión semestralmente debe apropiar el valor de la honestidad en los servidores públicos que son responsables de la gestión de las PQRSD a través de la implementación de una estrategia permanente que fomente este valor en los servidores públicos, en caso de no cumplir con la actividad, el Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión realizará una socialización del código de integridad, cumplimiento y normas de conducta para fortalecer la conciencia sobre la importancia de la integridad y la equidad, como evidencia se documentará un acta de socialización y listas de asistencia.	Listas de asistencia y acta de socialización	Subdirector técnico de apoyo a la gestión	Semestral	( # estrategia implementada / # estrategia programada ) X100

RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
2. Posibilidad de utilizar la influencia personal a través de vínculos con funcionarios de la entidad quienes abusando de su posición, conceden trato preferencial para obtener un beneficio propio o de un tercero en la gestión de trámites y servicios	CORRUPCION	Documentación incompleta de procedimientos para trámites y servicios en algunas dependencias de la Entidad	1-Rara vez	MAYOR	Alto	Reducir el riesgo	El Subdirector técnico de apoyo a la gestión anualmente revisa y actualiza el inventario de trámites y servicios de la Entidad, delegando al personal competente la documentación de aquellos según la prioridad y recursos en acuerdo con las dependencias; se realiza seguimiento semestral para verificar cumplimiento a la planificación. En caso de desviación se analiza las causas del incumplimiento y se actualiza el plan de racionalización de trámites. Como evidencia se cuenta con el Inventario de trámites, servicios y OPA y el Plan de racionalización.	Inventario de trámites, servicios y OPA  Plan de racionalización	Subdirector técnico de apoyo a la gestión	Anual Semestral	(Número de trámites, servicios y OPA documentados/Número de trámites, servicios y OPA priorizados)* 100
3. Posibilidad de recibir dadas o beneficios a nombre propio o de terceros para realizar irregularmente o agilizar un trámite, servicio y/o PQRSD en los diferentes puntos de atención de la entidad	CORRUPCION	Debil competencias en atención al ciudadano del personal del Módulo de Atención y Ventanillas Únicas	1-Rara vez	CATASTROFICO	Extremo	Reducir el riesgo	El Subdirector técnico de apoyo a la gestión semestralmente o cada vez que se realice la contratación debe definir exclusivamente actividades de orientación y recepción de documentos en el proceso contractual para el personal del Módulo de Atención y las Ventanillas Únicas, en caso de presentarse desviaciones, se realizará socialización del protocolo para la atención y manejo de los canales de atención al ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca y del reglamento de PQRSDF a los funcionarios de las ventanillas únicas y del Módulo de atención al ciudadano. Como evidencia se generan los contratos de prestación de servicios y se documentará un acta de socialización del reglamento y listas de asistencia.	Contratos del personal del Módulo de Atención Listas de asistencia y acta de socialización	Subdirector técnico de apoyo a la gestión	Semestral	Número de contratos de personal de módulo de atención y ventanilla única ajustados / Total de contratistas de módulo de atención y ventanilla única
3. Posibilidad de recibir dadas o beneficios a nombre propio o de terceros para realizar irregularmente o agilizar un trámite, servicio y/o PQRSD en los diferentes puntos de atención de la entidad	CORRUPCION	Débil apropiación en los valores institucionales de la entidad para la atención de los trámites, el manejo de PQRSD, Caracterización, etc.	1-Rara vez	CATASTROFICO	Extremo	Reducir el riesgo	El Subdirector técnico de apoyo a la gestión trimestralmente realiza actividades de monitoreo y supervisión al personal para detectar y corregir conductas indebidas de manera proactiva, en caso de presentarse desviaciones se realiza sinergia con la Oficina para la Transparencia en la Gestión Pública para promover el uso de los canales de denuncia anónima confidenciales para que empleados y ciudadanos reporten conductas indebidas sin temor a represalias. Como evidencia se generan actas de reunión.	Actas de reunión	Subdirector técnico de apoyo a la gestión	Trimestral	(Número de actividades de monitoreo y supervisión realizadas/ Número de actividades de monitoreo y supervisión programadas) X 100
ELABORO						REVISÓ					
NOMBRE: Liliam Barrera - Beatriz Montoya - Martha Trujillo - Julio Cancelado - Maryluz Escobar - Diana Molano R.						NOMBRE: Javier Ulloa Vera					
CARGO: Equipo de trabajo Servicio al Ciudadano						CARGO: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión					
FIRMA: 						FIRMA: 					
FECHA: 18/07/2024						FECHA: 06/08/2024					
						Fecha de entrega a la Coordinación del MIPG					
						FECHA DE ACTUALIZACIÓN 6/08/2024					
						FECHA DE SOCIALIZACIÓN 6/08/2024					