



**UNIDAD NACIONAL PROTECCIÓN
OFICINA CONTROL INTERNO
APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**

FASE:	VALORACIÓN DEL RIESGO	
FECHA:	30/01/2016	

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Establecer los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección a través de la Coordinación de Gestión del Servicio, generando una percepción de transparencia de la entidad y garantizando la participación de la ciudadana

No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACION		EVALUACION RIESGO	CONTROLES	REDUCE	NUEVA CALIFICACIÓN			NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	INDICADOR
		PROBABILIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)				PROBABILIDAD	IMPACTO	PERFIL DEL RIESGO (1-100)					
R1	Incumplimiento a los terminos de respuesta de los PQRS	3	3	ZONA RIESGO ALTA	Implementar herramienta (Base de datos) que genere alertas en tiempos de vencimientos de PQRS.. Realizar seguimiento semanal a las PQRS elevadas en la entidad. Realizar mensualmente el informe atinente a los indicadores de oportunidad	IMPACTO	3	1	12	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO	1. Socializar el procedimiento de atención al usuario. 2. Realizar seguimiento a las PQRS mensualmente por medio de la Base de Datos	Grupo de Atención al Usuario.	1.Actas 2.informes de seguimiento a PQRS
R2	0	0	0			0	0	0	0		0			
R3	0	0	0			0	0	0	0		0			
R4	0	0	0			0	0	0	0		0			
R5	0	0	0			0	0	0	0		0			
R6	0	0	0			0	0	0	0		0			
R7	0	0	0			0	0	0	0		0			
R8	0	0	0			0	0	0	0		0			

Diseñado por: Olga Yaneth Aragón Sánchez

