



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

FECHA DE ELABORACIÓN: 31/01/2018 **CONSOLIDACIÓN MAPA DE RIESGO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias - PQRS, que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección (UNP), generando participación ciudadana, y dando cumplimiento a la normatividad vigente.

No. DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ANÁLISIS DEL RIESGO			CONTROLES	CONTROL PARA MITIGAR	VALORACIÓN DEL RIESGO			TRATAMIENTO	ACCIONES PARA ADMINISTRAR EL RIESGO	INDICADOR (Medir el cumplimiento de las acciones)	RESPONSABLE	
				PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO			PROBABILIDAD	IMPACTO	NEVA EVALUACIÓN					
R1	Incumplimiento a los términos legales de respuesta de las PQRS.	No hay compromiso por parte de colaboradores y funcionarios para responder las PQRS en términos de Ley, Cambio de Regulación.	1. Acciones disciplinarias. 2. Acciones de Tutela 3. Demandas en contra de la entidad	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Base matriz de PQRS. Comunicación Interna - Informe estado PQRS. Cronograma sensibilización sobre Implicaciones Legales por la No respuesta oportuna a PQRS.	PROBABILIDAD	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Reducir Ocurrencia	Realizar seguimiento semanal a PQRS para alimentar base matriz. Realizar mesas de trabajo con los procesos para verificar el estado de sus PQRS y proyectar informe dirigido a los Líderes señalando el comportamiento del indicador y su compromiso en cuanto a la oportunidad de respuesta. Realizar sensibilizaciones con los encargados de responder PQRS en cada proceso sobre las implicaciones	Archivo digital (correos electrónicos) No. Total de mesas de trabajo realizadas / No. Total de mesas de trabajo programadas	Cordinador GAC	
R2	-	-	-	0	0	-	..	0	0	0	-	-	-	-	-	-
R3	-	-	-	0	0	-	..	0	0	0	-	-	-	-	-	-
R4	-	-	-	0	0	-	..	0	0	0	-	-	-	-	-	-
R5	-	-	-	0	0	-	..	0	0	0	-	-	-	-	-	-
R6	-	-	-	0	0	-	..	0	0	0	-	-	-	-	-	-
R7	-	-	-	0	0	-	..	0	0	0	-	-	-	-	-	-
R8	-	-	-	0	0	-	..	0	0	0	-	-	-	-	-	-

