



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

FECHA DE ELABORACIÓN: 26/01/2017 **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 y sugerencias que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección, generando participación ciudadana, y en cumplimiento de 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 (Más el cumplimiento de las acciones)	RESPONSABLE
				PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO			PROBABILIDAD	IMPACTO	NEUA EVALUACIÓN				
R1	Incumplimiento a los términos de respuesta de las PQRSO.	No hay compromiso suficiente en cuanto a la respuesta de las PQRSO en términos de ley por lo que no se da la importancia necesaria a las implicaciones disciplinarias que acarrea el no responder con oportunidad. Cambio de Regulación.	1. Acciones disciplinarias al líder del proceso. 2. Demandas jurídicas a la entidad (Tuteías)	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Ingreso de las PQRSO en la Base Matriz... Verificación diaria de SKOGB para confirmar estado de cada PQRSO (Tramitada o Gestión y tiempos de respuesta) Indicador de oportunidad. Conograma sensibilización sobre Implicaciones Legales por la No respuesta oportuna a PQRSO.	PROBABILIDAD	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	Reducir Ocurrencia	Enviar semanalmente Base Matriz alimentada para seguimiento de PQRSO enviar correos electrónicos a enlaces de cada área con información de las PQRSO a su cargo. Recibir correos electrónicos enviados por los enlaces de cada dependencia informando el estado actual de las PQRSO que tienen asignadas. Realizar mesas de trabajo con los procesos para verificar el estado de las PQRSO. Realizar y publicar reporte seguimiento y control de indicadores tablero de mando. Realizar sensibilizaciones con los encargados de responder PQRSO en cada proceso sobre la implicaciones legales que conlleva el no dar respuesta en términos de ley.	Archivo digital (correos electrónicos) Actas de actividades realizadas. Actas y listados de asistencia	Coordinador GAU
R2	Entrega de información reservada de los beneficiarios sin un mecanismo efectivo de autenticación de la identidad.	No dar aplicación eficaz a la guía existente de Atención al Ciudadano. Cambio de Regulación.	1. Acciones disciplinarias al líder del proceso. 2. Demandas jurídicas a la entidad (Tuteías)	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	Seguimiento a la aplicación de protocolos y Guía de Atención al Ciudadano. Acuerdo de confidencialidad GER-FT-01/V3.	PROBABILIDAD	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	Reducir Ocurrencia	Verificar mensual y aleatoriamente que se este dando aplicación eficaz a la Guía de Atención al Ciudadano consignando en el Formato de Atención GAU-FT-01 datos completos de los peticionarios. Realizar sensibilización continua dentro del proceso sobre la importancia de autenticación de identidad e implicaciones legales por no manejo de reserva legal.	Formatos de Atención. Firmas de confidencialidad, actas de actividades y listados de asistencia.	Coordinador GAU
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					