

Formato Mapa Riesgos

**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 ODS.  
**Alcance:** Inicio 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

Id. Elemento	Impacto	Causa Inicial	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Caracterización del Riesgo	Presencia con la cual se mide la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de Impacto	Impacto Potencial	%	Zona de Riesgo Inherente	Evaluación del riesgo - Valoración de los controles				Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual				Plan de Acción													
													No Control	Descripción del Control	Atenuación	Tipo	Implementación	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado					
1	Regulación	Definición de los requisitos de ingreso al PUSC	2. Faltas de actualización de los requisitos de ingreso al PUSC que son elevados a la entidad.	Posibilidad de vulnerar el derecho fundamental de acceso al servicio público de los PUSC por no contar con los requisitos de ingreso al PUSC.	Ejecución y Administración de procesos	10000	Muy Alto	100%	El riesgo afecta la integridad de la entidad con algunos usuarios de manera directa al estar en los registros.	Moderado	60%	Alto	1	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
													2	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
													3	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
													4	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
2	Regulación	No cumplimiento de los requisitos de ingreso al PUSC	1. Incumplimiento de los requisitos de ingreso al PUSC.	Posibilidad que los usuarios de ingreso al PUSC no cumplan con los requisitos de ingreso al PUSC, lo que genera un impacto negativo en la atención al usuario.	Ejecución y Administración de procesos	5000	Muy Alto	100%	El riesgo afecta la integridad de la entidad al tener usuarios que no cumplen con los requisitos de ingreso al PUSC.	Bajo	60%	Alto	1	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
													2	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
													3	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
													4	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
3	Regulación	Solución de problemas de ingreso al PUSC	1. Incumplimiento de los requisitos de ingreso al PUSC.	Posibilidad que los usuarios de ingreso al PUSC no cumplan con los requisitos de ingreso al PUSC, lo que genera un impacto negativo en la atención al usuario.	Ejecución y Administración de procesos	500	Alto	80%	El riesgo afecta la integridad de la entidad con algunos usuarios de manera directa al estar en los registros.	Moderado	60%	Alto	1	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
													2	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
													3	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso
													4	Controlador de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos de ODS, genera automáticamente la lista de ODS de acuerdo a los datos de ingreso al PUSC.	Probabilidad	Prevenido	Medio	40%	Definición	Desarrollo	Formación	Entrega	Medio	40%	Medio	60%	Realizar campañas de promoción de los ODS de 2017	Fuoriorni Aguilar	30/04/2017	31/03/2017	30/03/2017	31/03/2017	Se está a la espera de los datos de ingreso al PUSC para poder generar la campaña de promoción.	En curso



