

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 OIG.
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	Presupuesto con el cual se mide la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de Impacto	Impacto Potencial	%	Zona de Riesgo Inherente	Evaluación del riesgo - Valor de riesgo residual										Plan de Acción											
													No Control	Descripción del Control	Atenuación	Tipo	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado		
1	Regulación	Deficiente el cumplimiento de los requisitos de los PGSD	Falta de actualización de los PGSD	Posibilidad de vulnerar el derecho fundamental de gestión por cumplimiento a los términos legales de respuesta causada por actividades en desarrollo de gestión de los PGSD	Ejecución y Administración de procesos	10000	Alto	100%	El riesgo afecta la integridad de la entidad con algunos usuarios de respuesta frente a quejas de los usuarios	Moderado	60%	Alto	1	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Realizar campañas de respuesta Responde 100% de 2017	Fudonario Arellano	30/04/2021	31/03/2021	30/03/2021	31/03/2021	Se afecta a través de los canales de atención, afectando con la compañía de respuesta	En curso	
														2	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														3	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														4	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
2	Regulación	No cumplimiento de los requisitos de gestión de los PGSD	Falta de actualización de los PGSD	Posibilidad de vulnerar el derecho fundamental de gestión por cumplimiento a los términos legales de respuesta causada por actividades en desarrollo de gestión de los PGSD	Ejecución y Administración de procesos	5000	Alto	100%	El riesgo afecta la integridad de la entidad con algunos usuarios de respuesta frente a quejas de los usuarios	Moderado	60%	Alto	1	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Solucionar el personal (Luzmila) de atención al ciudadano	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano	30/04/2021	31/03/2021	30/03/2021	31/03/2021	Comunicación formal al ciudadano	En curso	
														2	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														3	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														4	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														5	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														6	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
3	Regulación	Deficiente el cumplimiento de los requisitos de gestión de los PGSD	Falta de actualización de los PGSD	Posibilidad de vulnerar el derecho fundamental de gestión por cumplimiento a los términos legales de respuesta causada por actividades en desarrollo de gestión de los PGSD	Ejecución y Administración de procesos	500	Alto	80%	El riesgo afecta la integridad de la entidad con algunos usuarios de respuesta frente a quejas de los usuarios	Moderado	60%	Alto	1	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Solucionar el personal que no cumple con los requisitos de gestión de los PGSD	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano	30/04/2021	31/03/2021	30/03/2021	31/03/2021	Llamada al ciudadano de la atención al ciudadano y de la atención al ciudadano	En curso	
														2	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														3	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														4	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														5	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual
														6	Controlador Grupo de Servicio al Ciudadano y Controlador de Atención Base Datos - UNP - PGSD	Probabilidad	Prevalencia	Implementación	Deficiencia	Consecuencia	Formación	Entrevista	Confiabilidad	Resolución Final	Probabilidad Residual									Impacto Residual

