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 dife

Alcance: Inicia 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

	Identificación del riesgo					Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles								Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual					Plan de Acción					
														Atributos															
No Reservado	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raiz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado
1	Reputacional	Debilidad en el seguimiento de las PQRSD	1.Debilidad en los mecanismos de gestión de las PQRSD que son elevadas a la entidad. 2. Falta de respuesta oportuna de las dependencias 3. Falta de apropiación en las diferentes dependencias a fin de salvaguardar el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición. Ley 1755 de 2015 CP 4. Alta rotación del Rol para la Gestión de PQRSD en las dependencias	Probabilidad de vulnerar el derecho fundamental de petición por incumplimiento a los términos legales de respuesta causado por debilidades en los mecanismos de gestión de las PQRSD en las diferentes dependencias	Ejecucion y Administracion de procesos	100000	Muy Alta	100%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Alto	1	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD a través de correo electrónico y/o comunicación interna	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Media	60%	Moderado	60%	Moderado	Reducir (mitigar)	Realizar campañas de apropiación Resolución 1874 de 2017	Funcionario Asignado	30/04/2022 31/08/2022 31/12/2022	31/05/2022 30/09/2022 31/01/2023	Se valida a través de los correos informativos con la campaña de apropiación	En curso
													2	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina, las PQRSD que a pesar de las alertas emitidas por el GSC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de información	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	36%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar						
													3	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan mensualmente a Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina, la gestión de las PQRSD asignadas y las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas.	Probabilidad	Preventivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	25%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar						
													4	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesas de trabajo mensuales con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD.	Impacto	Correctivo	Manual	25%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	25%	Moderado	40%	Moderado	Aceptar						
													5																				
													6																				
2	Reputacional	Por extemporaneidad en la gestión de las solicitudes de protección	1. Insuficiencia de personal para atender la demanda Poblacional. 2. La herramienta existente no permite buscar y disponer de manera ágil las solicitudes allegadas de un mismo requerente.	Posibilidad que las solicitudes de protección para iniciar la ruta de evaluación de riesgo individual, colectiva y de seguridad física de instalaciones, se tramiten de forma extemporánea. (ejlos materialización del riesgo cuando por extemporaneidad en la remisión de solicitudes, por competencia no corresponden a la UNP)	Ejecucion y Administracion de procesos	50000	Muy Alta	100%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	Mayor	80%	Alto	1	El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano revisa la gestión semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores poblacionales, en la ejecución de las actividades propias de la gestión de las solicitudes de protección individual, colectiva o instalaciones del inicio de Ruta	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Media	60%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	Solicitar el personal cuando se observa extemporaneidad en las solicitudes	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano	30/04/2022 31/08/2022 31/12/2022	31/05/2022 30/09/2022 31/01/2023	Comunicación Formal solicitando personal en caso de requerirse	En curso
													2													Reducir (mitigar)	Seguimiento al personal que tiene baja su productividad con llamado al cumplimiento	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano	30/04/2022 31/08/2022 31/12/2022	31/05/2022 30/09/2022 31/01/2023	L'amado al cumplimiento de funciones y/o obligaciones contractuales a través de Correo electrónico y/o Mesa de trabajo para cumplimiento y/o traslado Disciplinario y/o cancelación de	En curso
													3																				
													4																				
													5																				
													6																				
3	Reputacional	Solicitar dádivas a cambio de entrega de información de carácter reservado para beneficio propio o de un tercero.	1. Interés particular por parte del servidor de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo. 2. Falta de ética profesional por parte del servidor público. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GSC del código de integridad.	Posibilidad de solicitar o recibir dádivas por parte de funcionarios o colaboradores del Grupo de Servicio al Ciudadano a nombre propio o de terceros, a cambio de la entrega de información reservada, propia de la entidad por falta de uso y apropiación del código de integridad de los servidores o colaboradores	Fraude Interno	5000	Alta	80%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Alto	1	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GSC.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Media	48%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar						
													2	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano, remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GSC, mediante la cual se recuerdan las actividades por la entrega de información reservada propia de la entidad y mecha sensibilizaciones al interior del proceso.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Sin Documentar	Aleatoria	Con Registro	Baja	29%	Mayor	80%	Alto	Aceptar						
													3	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano libera la socialización cuatrimestral al interior del GSC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Sin Documentar	Aleatoria	Con Registro	Muy Baja	17%	Mayor	80%	Alto	Aceptar						
													4																				
													5																				
													6																				
4													1																				
													2																				
													3																				
													4																				

													5																				
													6																				
9													1																				
													2																				
													3																				
													4																				
													5																				
													6																				
10													1																				
													2																				
													3																				
													4																				
													5																				
													6																				

***Nota:** La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede ir en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Oficina Asesora de Planeación o Gerencia de Riesgos.

Fuente: Adaptado de Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.