

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 atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad en el marco de la normatividad
Alcance: Inicio con la planificación del servicio y la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección. Finaliza con la medición de la satisfacción del ciudadano con el fin de identificar acciones para el mejoramiento continuo.

No. Evento	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Categorización del Riesgo	Presencia con la cual se realiza la actividad	Análisis del riesgo inherente		Probabilidad	%	Criterios de Impacto	Impacto potencial	%	Zona de Riesgo Inherente	No Control	Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual							Plan de Acción										
							Descripción del Control	Afectación								Tipo	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estatus				
1	Repatriación	Deficiente en el cumplimiento de los procesos de la UNP	Falta de capacitación de los funcionarios de la UNP	Posibilidad de vulnerar el derecho de acceso a la información pública de la ciudadanía a través de los procesos de la UNP	Ejecución y Administración de procesos	10000	Alto	100%	Alto	100%	El riesgo afecta la integridad de la entidad con respecto a la información pública que se genera en los procesos de la UNP	Moderado	60%	Alto	No Control	1	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final	Realizar campañas de sensibilización Resguardo 124 de 2017	Funcionarios Asignados	30/04/2023	31/03/2023	30/03/2023	31/03/2024	Se realizó a través de los canales de comunicación establecidos en el plan de trabajo de la compañía de asesoría	En curso
																2	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																3	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																4	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																5	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																6	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
2	Repatriación	No cumplimiento de los procedimientos de la UNP	Falta de capacitación de los funcionarios de la UNP	Posibilidad de vulnerar los derechos de acceso a la información pública de la ciudadanía a través de los procesos de la UNP	Ejecución y Administración de procesos	5000	Alto	100%	Alto	100%	El riesgo afecta la integridad de la entidad con respecto a la información pública que se genera en los procesos de la UNP	Bajo	60%	Alto	No Control	1	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final	Solucionar el personal con el que se maneja el sistema de atención al ciudadano	Controlador del Grupo de Servicio al Ciudadano	30/04/2023	31/03/2023	30/03/2023	31/03/2024	Comunicación formal al personal en caso de requerirse	En curso
																2	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																3	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																4	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																5	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																6	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
3	Repatriación	Deficiente en el cumplimiento de los procesos de la UNP	Falta de capacitación de los funcionarios de la UNP	Posibilidad de vulnerar el derecho de acceso a la información pública de la ciudadanía a través de los procesos de la UNP	Ejecución y Administración de procesos	500	Alto	80%	Alto	100%	El riesgo afecta la integridad de la entidad con respecto a la información pública que se genera en los procesos de la UNP	Moderado	60%	Alto	No Control	1	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final	Realizar campañas de sensibilización Resguardo 124 de 2017	Funcionarios Asignados	30/04/2023	31/03/2023	30/03/2023	31/03/2024	Se realizó a través de los canales de comunicación establecidos en el plan de trabajo de la compañía de asesoría	En curso
																2	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																3	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																4	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																5	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								
																6	Controlador General de Servicio al Ciudadano y Controlador Encargado de Atención Base Datos - UNP - PDDC	Probabilidad	Prevalencia	Identificación	Disminución	Formación	Eliminación	Probabilidad Residual Final	Impacto Residual Final								

