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 vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la canalización de los beneficios del Programa de Prevención y Protección, por afuera verificar la percepción de su satisfacción.
Alcance: Inicia con la planificación del servicio y la canalización de los beneficios 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.

Referencia	Identificación del riesgo										Evaluación del riesgo - Valoración de las consecuencias										Plan de Acción de Tratamiento de Riesgos									
	Nombre	Causa Inicial	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Tipo de Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la que se presenta el riesgo	Probabilidad Inicial	%	Estrategia de Impacto	Impacto Inicial	%	Estrategia de Riesgo Inicial	Nivel de Riesgo Inicial	Nivel de Control	Descripción del Control	Evaluación del riesgo - Valoración de las consecuencias					Plan de Acción de Tratamiento de Riesgos								
																	Afectación	Reputación	Relaciones (Clientes y Compañeros)	Administración (Riesgo Operativo)	Financiera	Operativa	Probabilidad Final	Impacto Final	%	Estrategia de Impacto Final	Nivel de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable
Alta	Mediana	Baja	Alta	Mediana	Baja	Alta	Mediana	Baja	Alta	Mediana	Baja	Alta	Mediana	Baja	Alta	Mediana	Baja	Alta	Mediana	Baja	Alta	Mediana	Baja	Alta	Mediana	Baja				
1	Repeticiones	Deficiencia en el servicio al ciudadano en el segmento de PQRD	1. Deficiencia en la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 2. Falta de recursos humanos. 3. Falta de recursos tecnológicos. 4. Falta de recursos financieros. 5. Falta de recursos de personal. 6. Falta de recursos de infraestructura. 7. Falta de recursos de información. 8. Falta de recursos de formación. 9. Falta de recursos de innovación. 10. Falta de recursos de sostenibilidad.	Deficiencia en la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. Falta de recursos humanos, tecnológicos, financieros, de personal, de infraestructura, de información, de formación, de innovación, de sostenibilidad.	Proceso	Operativa y Administrativa de procesos	2000	Alto	100%	Alto	100%	Alto	Alto	Alto	1. Facilitar del flujo de trabajo al ciudadano y mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 2. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 3. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 4. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 5. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 6. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 7. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 8. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 9. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 10. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD.	Operativa	Reputación	Relaciones (Clientes y Compañeros)	Administración (Riesgo Operativo)	Financiera	Operativa	Probabilidad Final	Impacto Final	%	Estrategia de Impacto Final	Nivel de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación
2	Repeticiones	Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD	1. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. 2. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. 3. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. 4. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. 5. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. 6. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. 7. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. 8. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. 9. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. 10. Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD.	Falta de información al ciudadano en el segmento de PQRD. Falta de recursos humanos, tecnológicos, financieros, de personal, de infraestructura, de información, de formación, de innovación, de sostenibilidad.	Proceso	Operativa y Administrativa de procesos	2000	Alto	100%	Alto	100%	Alto	Alto	Alto	1. Facilitar del flujo de trabajo al ciudadano y mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 2. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 3. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 4. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 5. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 6. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 7. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 8. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 9. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 10. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD.	Operativa	Reputación	Relaciones (Clientes y Compañeros)	Administración (Riesgo Operativo)	Financiera	Operativa	Probabilidad Final	Impacto Final	%	Estrategia de Impacto Final	Nivel de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación
3	Repeticiones	Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD	1. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 2. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 3. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 4. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 5. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 6. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 7. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 8. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 9. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 10. Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD.	Falta de atención al ciudadano en el segmento de PQRD. Falta de recursos humanos, tecnológicos, financieros, de personal, de infraestructura, de información, de formación, de innovación, de sostenibilidad.	Proceso	Operativa y Administrativa de procesos	2000	Alto	100%	Alto	100%	Alto	Alto	Alto	1. Facilitar del flujo de trabajo al ciudadano y mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 2. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 3. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 4. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 5. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 6. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 7. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 8. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 9. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD. 10. Mejorar la atención al ciudadano en el segmento de PQRD.	Operativa	Reputación	Relaciones (Clientes y Compañeros)	Administración (Riesgo Operativo)	Financiera	Operativa	Probabilidad Final	Impacto Final	%	Estrategia de Impacto Final	Nivel de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación

*Nota: La última columna muestra el nivel de riesgo, así como el nivel de riesgo con el control. Una redonda puede ser el riesgo 100 por ciento de riesgo. Cada información de la tabla debe ser actualizada por el Comité de Riesgos y el Comité de Planeación y Gestión de Riesgos.

Fuente: Adaptado de Curso Riesgo Operativa del Banco por Dirección de Gestión y Desarrollo Institucional de Fundación Proética, 2016.