



**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

Nombre del Proceso	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código:</b> PE-FT-003
Nombre del Formato	<b>MAPA DE RIESGOS POR PROCESO PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha última revisión:</b> 05/08/2016
		<b>Páginas:</b> 1 de 1

**AÑO 2020**

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	No resolver las PQRS oportunamente	3	2	M	1. El coordinador del grupo de atención al ciudadano, diariamente, revisará y hará seguimiento a los vencimientos de las PQRS  2. El coordinador del grupo de atención al ciudadano, semanalmente, anunciará al comité de expertos el vencimiento de las PQRS	1	1	B	Asumir el riesgo		Coordinador grupo atención al ciudadano	Total de PQRS respondidas en el respectivo trimestre, cuyo término legal se cumplió en ese trimestre o anteriores/ Total de PQRS que deben ser respondidas o resueltas durante ese trimestre y anteriores no resueltas X 100