



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

Nombre del Proceso	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Código: PE-FT-003
Nombre del Formato	MAPA DE RIESGOS POR PROCESO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ARBITRAMIENTO	Versión: 1
		Fecha última revisión: 05/08/2016
		Páginas: 1 de 1

AÑO 2020

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
Solución Conflictos y Arbitramento	No adoptar la decisión arbitral o de solución de conflictos en el plazo definido por las partes o en la ley vigente	1	3	M	Experto lider y Director ejecutivo bimestralmente, realizarán seguimiento a los procesos para promover las decisiones definitivas dentro del término previsto en la ley o en el pacto arbitral y realizando revisión periódica junto con el asesore asignado, si se evidencian demoras o atrasos del proceso, se tratarán con el Director Ejecutivo para adoptar las medidas de apoyo que sean del caos.	1	3	M	Reducir el riesgo		Lider de proceso	Total peticiones de solución de conflictos, demandas arbitrales y recursos resueltos en el respectivo trimestre, cuyo término legal se cumplió en ese trimestre o anteriores / Total de peticiones de solución de conflictos, demandas arbitrales y recursos cuyo término legal se cumplió durante el trimestre, o en trimestres anteriores que no hayan sido resueltas X 100. (La medición del cumplimiento del plazo para los recursos se hace en forma independiente del plazo inicial de solución del conflicto.)
Solución Conflictos y Arbitramento	Incumplimiento del debido proceso	1	3	M	El grupo de atención al ciudadano Asesor responsable, permanentemente asegurarán que el responsable directo de el impulso a la actuación y que se cumpla el dbido proceso y proyectar las comunicaciones o autos que sean del caso, asegurandose en todo momento de que se cumplen lo pasos previstos en el el procedimiento. Si se evidencia que el proyecto de decisión ha sido impulsado por un profesional que no sea abogado, se debe incorporar al equipo de trabajo un abogado quien deberá hacer una revisión integral y detallada de todo lo actuado y adoptar las medidas que se requieran para corregir cualquier posible falla. procedimiento de calidad y en las normas procedimentales que sean aplicables.	1	3	M	Reducir el riesgo	NO	grupo de atención al ciudadano	

<p>Solución Conflictos y Arbitramento</p>	<p>Demora en estudio inicial y definición de la procedibilidad ante la CREG de la solicitud o demanda.</p>	<p>1</p>	<p>3</p>	<p>M</p>	<p>Grupo de atención al ciudadano Lider del proceso Experto lider Director ejecutivo Mensualmente Asegurarán que el primer pronunciamiento de la dirección ejecutiva sobre la competencia de la decisión para conocer y decidir de la solicitud se adopte dentro del mes siguiente a su presentación ante la CREG. Restrasos se informan al director ejecutivo y al experto lider para que adopten las medidas de apoyo o priorización que sean del caso que permitan asegurar pronto pronunciamiento.</p>	<p>1</p>	<p>3</p>	<p>M</p>	<p>Reducir el riesgo</p>	<p>NO</p>	<p>grupo de atención al ciudadano</p>	<p>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)*100</p>
--	---	----------	----------	-----------------	--	----------	----------	-----------------	--------------------------	-----------	---------------------------------------	--