
 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Código: GC-FT-004
	Nombre del Formato	MAPA DE RIESGOS PROCESO ESTRATÉGICO	Versión: 0
			Fecha última revisión:
			Páginas: 1 de 1

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
PROYECCIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO	Inadecuada e inoportuna atención al ciudadano	2	4	A	1. Radicación de las peticiones y quejas de los ciudadanos. 2. Se realiza medición de los tiempos de respuesta utilizados. 3. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	1	2	B	Asumir el riesgo	1- Realizar encuestas de satisfacción con una periodicidad trimestrales. 2. Diseño de una estrategia de calidad que permita disminuir los tiempos de respuesta a las peticiones y quejas de los usuarios	Asesor de Comunicaciones / Líder del SGC	1. Grado de satisfacción del usuario frente a la atención prestada debe ser mayor o igual al 80% 2. (100% - (No Dias nuevos /No. Dias actuales)*100)
	Falta de difusión de las actuaciones de la CREG	2	3	M	1. Medición del número de publicaciones, notas en la web y programas de televisión. 2. Se realiza y presentan informes periodicos del seguimiento al portal web de la entidad	2	3	M	Asumir, reducir el riesgo	1- Crear e implementar un mecanismo que permita medir con precisión el número de actuaciones planificadas de la entidad. 2. Realizar la medición y el seguimiento a la actuaciones planificadas de acuerdo al mecanismo implementado	Asesor de Comunicaciones	1. Instructivo de medición de las actuaciones de la entidad desarrollado e implementado. 2. (Número de actuaciones ejecutadas) / (Número de actuaciones planificadas) X 100%

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Código: GC-FT-004
	Nombre del Formato	MAPA DE RIESGOS PROCESO ESTRATÉGICO	Versión: 0
			Fecha última revisión:
			Páginas: 1 de 1

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
	No tener buenas relaciones con los diferentes públicos de interés de la entidad	4	4	E	1. Se controla y se mide la atención oportuna a los requerimientos de terceros: En cuanto a las Peticiones, Quejas y Reclamos que llegan a la entidad	2	4	A	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo	1. Elaborar y socializar a los funcionarios el formato para registro de atención diaria a usuarios. 2. Atención oportuna a los requerimientos de los diferentes públicos de interés	Asesor de Comunicaciones	1. Entrega de formato de atención diseñado, socializado a funcionarios e implementado.. 2. Tiempo de respuesta de la quejas y reclamos contestadas en tiempo / Total de quejas y reclamos contestadas