

	Nombre del Proceso	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Código: GC-FT-001
	Nombre del Formato	MAPA DE RIESGOS POR PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN DE PRETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS GESTIÓN ATENCIÓN DE PROCESOS JUDICIALES	Versión: 1
			Fecha última revisión: 17/09/2014
			Páginas: 1 de 1

AÑO 2016

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		Evaluación Riesgo	CONTROLES	NUEVA CLASIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
			Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
1. Atención Peticiones, Quejas y Reclamos	Alto volumen de PQR que excedan la capacidad de respuesta	Presentación ocasional de un alto volumen de PQR que excedan la capacidad de respuesta oportuna y con calidad por parte de la CREG	4	3	A	1. Todo documento físico y electrónico que ingrese a la entidad debe estar registrado en el sistema electrónico de gestión documental. 2. Toda PQR debe estar clasificada en el sistema electrónico de gestión documental en el proceso de atención de PQR. 3. Se cuenta con un grupo de atención al ciudadano, que monitorea diariamente las entradas de las PQRs	4	1	M	Asumir, reducir, el riesgo	1- Realizar tres (3) campañas al año de socialización y concientización para la radicación de PQRs que lleguen via correo electrónico 2- Establecer una directriz sobre reporte inmediato a la Dirección Ejecutiva sobre cualquier aumento de PQRs sobre una misma temática	Grupo PQR /Todos los funcionarios con correo electrónico institucional	1. ((No.Campañas realizadas) / N° (campañas programada)) x 100% Una directriz aprobada y socializada
2. Atención Procesos Judiciales	Alto número de demandas que excedan la capacidad de respuesta	Presentación ocasional de un alto volumen de demandas que excedan la capacidad de respuesta oportuna y con calidad por parte de la CREG	3	4	E	1. Se realiza seguimiento permanente a las actividades de los procesos y registro de las novedades en la plataforma computacional eKOGUI, Administrada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado 2- Se cuenta con un grupo de atención de procesos judiciales que monitorean diariamente las demandas instaurada. 3- Se cuenta con actividad de seguimiento externo con reportes permanentes de los movimientos de la actividad judicial	3	2	M	Asumir, reducir, el riesgo	1- La plataforma tiene un rol de administrador, un rol de apoderado y un rol de Control Interno, y se debe presentar los reportes de verificación del registro de la información. 2- El grupo de atención a proceso judiciales, elabora y presenta reportes con periodicidad trimestral. 3- El contratista para seguimiento externo, elabora y presenta reportes en línea a la Entidad.	Coordinador de procesos judiciales	(No. De Demandas con reporte de seguimiento en eKOGUI - No. De Demandas con reporte de seguimiento de contratista) = 0 El seguimiento lo realiza y presenta el grupo de atención de procesos judiciales