

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						EVALUACIÓN				PLAN DE MANEJO				
	N°	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	CONTROLES	RIESGO DE CORRUPCIÓN (SI ó NO)	VALORACIÓN			ZONA DE VALORACIÓN DEL RIESGO	POLÍTICA DE MANEJO	ACCIONES DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
							P	I	C						
	5	Incumplimiento en la atención y/o respuestas a las PQRSD	1. Desconocimiento de las PQRSD 2. Fallas en el reparto de las PQRSD 3. Fallas en el aplicativo de Ventanilla Única de Correspondencia 4. Distribución inoportuna de las solicitudes presentadas y direccionadas al sector o grupo correspondiente. 5. No clasificación de las peticiones presentadas ante la <i>Secretaría frente a la Dirección</i>	1. Incumplimiento nomartivo. 2. Insatisfacción del ciudadano. 3. Sanciones disciplinarias y fiscales. 4. Pérdida de imagen institucional. 5. Sanciones económicas a la entidad.	1. Procedimiento documentado. 2. Software de ventanilla única de correspondencia. 3. Indicadores de Gestión. 4. Norma Departamental existente para tal fin. 5. Acta de visitas de seguimiento	NO	1	3	#REF!	#REF!	REDUCIR EL RIESGO	* Visitas semanales a las diferentes secretarías o dependencias para el seguimiento de respuesta de las PQRSD * Llamadas telefónicas y correos electrónicos	Director de Atención al Ciudadano.	Mensual	PQRSD visitadas con incumplimiento/total de PQRSD visitadas
		CONVENCIONES PARA RIESGOS DE CORRUPCIÓN	PROBABILIDAD	POSIBLE	CASI SEGURO										
			IMPACTO	INACEPTABLE	INTOLERABLE										

Fecha de Modificación: dd/mm/aaaa

Descripción de la Modificación:

Solicitante: