



MAPA DE RIESGOS	Código: AP-SIG-RG-15	Sistemas Integrados de Gestión	Versión: 0	Pág. 1 de 1
-----------------	-------------------------	--------------------------------	------------	-------------

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					EVALUACIÓN			PLAN DE MANEJO					
	N°	RIESGO	DESCRIPCIÓN	EFECTO	CONTROLES	VALORACIÓN			ZONA DE VALORACIÓN DEL RIESGO	POLÍTICA DE MANEJO	ACCIONES DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
						P	I	C						
SERVICIO AL CLIENTE PQR	1	Incumplimiento en la atención y/o respuesta PQR	No atención voluntaria o involuntaria a las solicitudes del ciudadano, dentro de las condiciones y terminos de ley establecidas	Incumplimiento normativo. Insatisfacción del ciudadano / Sanciones disciplinarias. Daño a la imagen institucional. Reproceso Corrupción	Planilla de radicado registro y reparto Sistema forest Procedimiento documentado	2 CAS	20 INT	40	Riesgo Significativo	Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	Realizar las PQR presentadas en los diferentes procesos	Coordinador del grupo de administración de documentos	Trimestral	PQR con seguimientos realizados / PQR pendientes por gestionar.

Identificación de posibles riesgos de corrupción