

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	No Evaluar la satisfacción del cliente y/o ciudadano.	No realizar la retroalimentación de la percepción en la ciudadanía con el servicio prestado.	Incumplimiento del requisito de la norma de calidad GP1000 Insatisfacción del ciudadano. Daño a la imagen institucional.	Procedimiento documentado Cuestionario de evaluación de la satisfacción del cliente	2	20	40	Riesgo Significativo	Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	Aplicar mensualmente el cuestionario de satisfacción al cliente / Elaborar y presentar un informe trimestral de la gestión y estado de las PQR en la gobernación	Coordinador del grupo de administración de documentos	Trimestral	1. Cuestionarios aplicados mensualmente / Cuestionarios asignados mensualmente 2. Informes presentados / Informes trimestrales programados
	2	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.
	3	Deficiencia en la prestación de servicios de pasaporte y ventanilla unica	No contar con una plataforma tecnologica adecuada que permita la continuidad en la prestación del servicio	Inconformidad del ciudadano. Deterioro a la imagen institucional. Congestión administrativa.	Procedimientos documentados Manual de comunicación e información pública	2	10	20	Riesgo Moderado	Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Solicitar dos mantenimientosp reventivos al software y hardware al año soportes de este procedmient	Coordinador del grupo de Pasaportes y administrador de la ventanilla unica	Semestral	Mantenimientos Realizados / Mantenimientos programados

Identificación de posibles riesgos de corrupción