

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS
CALIFICACIÓN

Código: GCI-RE-01	Versión: 03	Fecha de emisión: 20/12/2016	Página: 1 DE 17	DOCUMENTO CONTROLADO
-------------------	-------------	------------------------------	-----------------	-----------------------------

PROBABILIDAD	VALOR	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	3	15- Zona de Riesgo MODERADA	30- Zona de Riesgo ALTA	60- Zona de Riesgo EXTREMA
PROBABLE	2	10- Zona de Riesgo BAJA	20- Zona de Riesgo MODERADA	40- Zona de Riesgo ALTA
IMPROBABLE	1	5- Zona de Riesgo BAJA	10- Zona de Riesgo BAJA	20- Zona de Riesgo MODERADA
	IMPACTO	MENOR	MAYOR	CATASTROFICO
	VALOR	5	10	20

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ S.A E.S.P																																												
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS																																												
MAPA DE RIESGOS POR PROCESO																																												
Siglo: GCI-RE-01					Versión: 03					Fecha de emisión: 20/12/2016					Página: 2 de 17					DOCUMENTO CONTROLADO																								
RE ACTUALIZACIÓN.					31 DE DICIEMBRE DE 2016																																							
No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Proceso Asociado	Fuente que origina el riesgo	Tipo de riesgo	Causa (s)	Efecto (s) si se materializa	Clasificación	Probabilidad (1-3)	Impacto (9-30)	Evaluación del riesgo	Tipo de control	Descripción de los controles	Valuación de los controles	Esta documentado	Se está aplicando	La frecuencia es adecuada	Es efectivo?							Evaluación Líder proceso	Evaluación Oficina Control Interno	Documentos de Control (evidencia)	Evaluación Efectividad del Control	Observación / Recomendación Sin Oficina de Control																
1	Incumplimiento en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes externos EPQ	Gestión de Calidad	Controles	Interno	Falta de seguimiento y control a los tiempos de respuesta de las PQRS	Incumplimiento al Artículo 23 de la Constitución n / Incumplimiento a la Ley 1714 DE 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información n. / Incumplimiento a la Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula.	Riesgo de Cumplimiento	3	10- mayor	20- Moderada	Preventivo	Supervisión al sistema electrónico de PQRS	SI	SI	NO	SI	Reducir el riesgo	Realizar seguimiento os planificados al SISTEMA PQRS del proceso Comercialización de Servicios y atención al Cliente. / Realizar seguimiento os programados al link de PQRS de la página web.	#####	Total PQRS tramitadas / Total PQRS por periodo	100%	#####	#####	El total de PQRS recibidas fueron para el periodo de noviembre 143 y para diciembre 154 lo que suma un total de 297 de las cuales fueron resueltas 279, es decir un índice de cumplimiento del 94%.	14-Feb-17	Se evidencia la respuesta a la PQRS en el tiempo establecido por la ley- el informe se encuentra en la carpeta de la oficina de PQRS de la entidad	Se cumple con el Indicador	La OCI recomienda replantear el riesgo toda vez que se considera que no es un riesgo de corrupción que afecte al proceso de Gestión calidad																
		Comercialización de Servicios y Atención al Cliente			Falta de seguimiento y control a la eficacia de las PQRS.																																							
					Falta de Seguimiento y control a la retroalimentación con el cliente de las PQRS							Supervisión a tipo de trámite y radicado de respuesta.							1/06/2017	% Conformidad del Servicio	80%	#####	#####	En el momento en que se radica la PQRS por ventanilla, la oficina de PQR registra, y revisa conforme a requerimiento para enviar por competencia y a través de la semaforización del aplicativo control PQRS se le hace seguimiento, o, para programar	14-feb-17	Se evidencia que se ajusta el formato de producto no conforme		La OCI recomienda replantear el riesgo toda vez que se considera que no es un riesgo de corrupción que afecte al proceso de Gestión calidad																
												Supervisión a PQRS tramitadas y publicadas											#####	Actualando el procedimiento para el control del servicio no conforme "COM-PR-01" se deja registro de la citación para que el usuario se presente en los 5 días y reciba su notificación , de no presentarse se procede a notificación por aviso, en caso de no ser.	14-feb-17	Se evidencia registro de la citación paraque el usuario se presente en los 5 días y reciba su notificación .		La OCI recomienda replantear el riesgo toda vez que se considera que no es un riesgo de corrupción que afecte al proceso de Gestión calidad																

MONICA MELENA BERNAL PUERTA
Lider Proceso Gestión de Calidad

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P																											
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS																											
MAPA DE RIESGOS POR PROCESO																											
Logo: GCI-RE-01		Versión: 03							Fecha de emisión: 20/12/2016						Página: 1 de 17							DOCUMENTO CONTROLADO					
NOMBRE PROCESO:		GESTIÓN DE CALIDAD										FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 31 DE DICIEMBRE DE 2016															
OBJETIVO DEL PROCESO:		Garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma NTC GP 1000:2009 y al cumplimiento de las políticas institucionales de EPQ.																									
No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Fuente que origina el riesgo	Análisis de causas		Efecto (s) si se materializa	Clasificación	Probabilidad (1-3)	Impacto (5-20)	Evaluación del riesgo	Tipo de control	Descripción de los controles	Valoración de los controles				Planes de Mejoramiento				Evaluación Líder proceso	Evaluación Oficina Control Interno	Evaluación Oficina Control Externo	Documentación del Control (Evidencia)	Evaluación Efectividad del Control	Recomendación Oficina de Control	Observación	
			Tipo de riesgo	Causa (s)								Esta documentado	Se está aplicando	La frecuencia es adecuada	Es efectivo?	Tratamiento	Plan de Mejoramiento	Fecha Inicio (DD/MM/AA)	Indicador								Meta
1	Incumplimiento al ajuste de los planes de acción que integran el Plan Estratégico de la Entidad.	Procedimiento	Interno	Falta de conocimiento técnico en la fase de planeación del SOC	Desplaniación de la empresa acorde a la calidad	Riesgo Estratégico	2	5	10-Baja	Preventivo	Ejecutar las Etapas de la Planeación Estratégica de Calidad	SI	SI	SI	SI	Evitar el riesgo	Presentar el plan de acción que incluya el indicador, meta y cronogram a de actividades, atendiendo registro PMI-PL-02	1/07/2016	(Planes aprobados por Comité de Gerencia + 100 / Planes programados para ajuste)	100% de los Planes de Acción	30/12/2016	31/12/2016	Fueron ajustados las metas, objetivos, e indicadores de cada una de las matrices de Plan de Acción de todos los procesos vigencia 2016 (Ver PMI-PL-02) PLAN DE ACCIÓN	14-Feb-17	Se evidencia documento que aprueba los planes ajustados		La OCI recomienda replantear el indicador
												Hacer seguimiento a los Planes de Acción ajustados según registro PMI-PL-02	1/07/2016	No. de seguimientos efectuados	2	30/12/2016	31/12/2016	Se visualiza reporte entregado por proceso con corte al 31 de Diciembre de 2016 (Ver PMI-PL-02) PLAN DE ACCIÓN	14-Feb-17	Se evidencia el reporte al 31 de diciembre de 2017 PMI-PL-02 Plan de acción del Proceso Gestión de calidad, igualmente se evidencia mediciones del mes de agosto y diciembre	Se programaron dos mediciones y se efectuaron 2 mediciones el control fue efectivo						
												Realizar seguimientos a las actividades establecidas s en el plan de acción de la oficina de Control Interno y a las acciones correctivas y/o planes de mejoramiento suscritos con las entidades de control	28/08/2015	cumplimiento 100% del plan de Acción	100%	30/12/2016	27/11/2015	Se le realizó seguimiento o al plan de acción 2015 así como a los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría	28-Dec-12	Procedimiento de auditoría interna	Se evidencia el seguimiento o al plan de acción así como los planes de mejoramiento suscritos con la contraloría	Se recomienda que se pueda realizar a través de un aplicativo en la Publica					
2	No realizar ajustes a la fase de implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Procedimiento	Interno	Falta de compromiso o por parte de los líderes de los procesos	Implementación del SOC en los requisitos legales	Riesgo Estratégico	2	5	10-Baja	Correctivo	Ajustar progresivamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	SI	SI	NO	SI	Reducir el riesgo	Ejecutar Plan de Acción del Proceso de Gestión de Calidad, META 3, OBJETIVO 3 PMI-PL-02	1/08/2015	(Procesos ajustados / Total de Procesos)* 100	10	30/12/2016	31/12/2016	Se verifica ajuste de implementación a 10 procesos del SOC (Ver caracterización de procesos SOC, Listado Maestro de Documento s, Carpeta PC donde reposa la documentación modificada, procesos ajustados: Tesorería, Gestión Talento Humano, Gestión Recursos - - -	14-Feb-17	Se verifica ajuste de implementación a 10 procesos del SOC (Ver caracterización de procesos SOC, Listado Maestro de Documento s, Carpeta PC donde reposa la documentación modificada, procesos ajustados: Tesorería, Gestión Talento Humano, Gestión Recursos - - -	Se ajustaron 10 procesos de los 17 en la vigencia 2017 con el fin de cumplir con el indicador establecido	La OCI recomienda el ajuste de los procesos faltantes en la vigencia 2017 con el fin de cumplir con el indicador establecido
				Falta de conocimiento técnico en la fase de implementación del SOC																							
3	No fomentar la cultura de la calidad en los clientes internos de EPQ	Controles	Interno	Falta de seguimiento o al numeral 5.5 de la norma NTC GP 1000:2009	Desinterés con el SOC	Riesgo de Cumplimiento	3	10- mayor	20- Moderada	Correctivo	Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SOC	SI	SI	NO	SI	Reducir el riesgo	Ejecutar Plan de Acción del Proceso de Gestión de Calidad, META 1, OBJETIVO 1 PMI-PL-02	1/10/2016	(Servidores públicos sensibilizados o / Servidores públicos requeridos por proceso)	25% del personal	30/12/2016	31/12/2016	Se verifica proceso de capacitación en el SOC - EPQ a 35 Servidores Públicos (Ver Módulo de Capacitación, Lista Asistencia Capacitación y Registro GTH-P-02-a-471)	14-Feb-17	Se evidencia la capacitación a 35 funcionarios en la vigencia 2017 al 25% del total estimado sobre el cumplimiento con el indicador	La OCI recomienda capacitar en la vigencia 2017 al 100% de los funcionarios de la entidad	
				Pérdida de Liderazgo en los líderes por Proceso																							

LINA MARCELA GRISALES GOMEZ
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional

MONICA MILENA BERNAL PUERTA
Lider Proceso Gestión de Calidad

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno