Proceso	Objetivo de la calidad	Alcance	Riesgo asociado	Tipo	Causa Consolidada	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	Valor	Criterios de Impacto	Impacto Inherente	Valor	Zona de Riesgo Inherente	No. de control	Descripción del Control	Afectación	Atributos: Tipo	Atributos: Implementación	Atributos: Calificación	Atributos: Documentación	Atributos: Frecuencia	Atributos: Evidencia	Probabilidad Residual	Valor	Impacto Residual	Valor	Zona de Riesgo Residual	Opciones de Manejo del Riesgo	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	PUBLICACIÓN DESDE/ SEGUIMIENTO Con corte al 31 de diciembre
Gestión de Activos de Información	Garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de los procesos de la entidad, a través de la gestión y protección de los activos de información, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y misionales, y el cumplimiento de requisitos legales y normativos, con el fin de mantener la confianza de los ciudadanos y partes interesadas.	Aplica a todos los procesos, sedes y sitios de la entidad, incluyendo a los servidores públicos, contratistas, terceros y partes interesadas que tengan acceso a la información de la entidad, en cualquier medio o formato (físico, digital, en nube, en tránsito o en uso), y a los activos de información que la soporten, en todas las actividades y procesos que se ejecutan en el marco de la misión y los objetivos institucionales.	Activos de información	Activos de información	Tipo	Causa Consolidada	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	Valor	Criterios de Impacto	Impacto Inherente	Valor	Zona de Riesgo Inherente	No. de control	Descripción del Control	Afectación	Atributos: Tipo	Atributos: Implementación	Atributos: Calificación	Atributos: Documentación	Atributos: Frecuencia	Atributos: Evidencia	Probabilidad Residual	Valor	Impacto Residual	Valor	Zona de Riesgo Residual	Opciones de Manejo del Riesgo	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	PUBLICACIÓN DESDE/ SEGUIMIENTO Con corte al 31 de diciembre
Gestión de Activos de Información	Gestionar los requerimientos funcionales y no funcionales, así como la conectividad y la interoperabilidad de los sistemas de información y de los servicios tecnológicos, en cumplimiento de la normatividad vigente, mediante la ejecución de proyectos, para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y misionales de la entidad, y la satisfacción de las partes interesadas.	Aplica a todos los procesos, sedes y sitios de la entidad, incluyendo a los servidores públicos, contratistas, terceros y partes interesadas que tengan acceso a la información de la entidad, en cualquier medio o formato (físico, digital, en nube, en tránsito o en uso), y a los activos de información que la soporten, en todas las actividades y procesos que se ejecutan en el marco de la misión y los objetivos institucionales.	Activos de información	Activos de información	Operativo	Ejecución y administración de procesos	Requisitos administrativos y de gestión documental no cumplidos	Posibilidad de ocurrencia de eventos que afectan la gestión documental y el cumplimiento de requisitos administrativos y de gestión documental, por falta de procedimientos y lineamientos para la gestión de PQRSD	Daños, Productos y Prácticas	1250	Alta	0.8	El mayor efecto impacta de la entidad con otras entidades públicas (operación interna)	Moderado	0.6	Alta	1	El administrador de PQRSD verifica diariamente la actividad realizada por los diferentes gestores de PQRSD a través del aplicativo y responsable de dar respuesta en tiempo oportuno a las PQRSD, de acuerdo al procedimiento control de requisitos diseñado y envío de requisitos a PQRSD	Probabilidad	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	0.24	Baja	0.24	Moderado	0.6	Moderada	Aceptar	1. Actualizar cuadro valores de información para el control de requisitos PQRSD Dirección de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicio al Cliente	1/08/2024 a 31/12/2024	1/08/2024 - 31/12/2024	Se mantiene el envío de alertas a las direcciones de la entidad, de igual manera se sigue sosteniendo la disminución de tiempo de respuesta a las PQRSD segundas. Se hizo un cuadro maestro de trabajo diariamente con Gestión Humana para confirmar el envío de gestión de PQRSD con el personal de la entidad, de igual manera se sigue realizando el control de calidad y operación por parte de la Dirección de Servicio al Cliente.	Cumplido	Se mantiene el envío de alertas a las direcciones de la entidad, de igual manera se sigue sosteniendo la disminución de tiempo de respuesta a las PQRSD segundas. Se hizo un cuadro maestro de trabajo diariamente con Gestión Humana para confirmar el envío de gestión de PQRSD con el personal de la entidad, de igual manera se sigue realizando el control de calidad y operación por parte de la Dirección de Servicio al Cliente.
																	El Director del área solicitará con un mes de anticipación, la información correspondiente a el envío de requisitos PQRSD mediante el correo del responsable de requisitos dependencias, con una calidad y cantidad de requisitos a enviar, de acuerdo a la información del aplicativo, para que cada dependencia con calidad y cantidad. En caso, de que el responsable no cumpla con los tiempos establecidos, se le informará al Director del área para que tome las medidas. En caso de no cumplir con el control de requisitos, diseñado y envío de requisitos a PQRSD	Probabilidad	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	0.24	Baja	0.24	Moderado	0.6	Moderada		2. Capacitar de acompañar Requisitos PQRSD Capacitar los cuatro requisitos a enviar a PQRSD	Dirección de Servicio al Cliente	1/08/2024 a 31/12/2024	1/08/2024 - 31/12/2024	El control se ha acompañado de manera Presencial, dado que el director de cada área revisa y envía requisitos a PQRSD. La capacitación fue realizada a cada responsable de requisitos cuatrimestre. Se mantiene el envío de alertas a las direcciones de la entidad, de igual manera se sigue sosteniendo la disminución de tiempo de respuesta a las PQRSD segundas. Nc: medio de prueba publicadas en redes compartidas apropiadas en cuanto a la disminución de requisitos, las cuales están disponibles en el sistema KOMPETENCIA RPC	Cumplido	El control se ha acompañado de manera Presencial, dado que el director de cada área revisa y envía requisitos a PQRSD. La capacitación fue realizada a cada responsable de requisitos cuatrimestre. Se mantiene el envío de alertas a las direcciones de la entidad, de igual manera se sigue sosteniendo la disminución de tiempo de respuesta a las PQRSD segundas. Nc: medio de prueba publicadas en redes compartidas apropiadas en cuanto a la disminución de requisitos, las cuales están disponibles en el sistema KOMPETENCIA RPC
				Operativo	Ejecución y administración de procesos	Falta de información cruce, pertinente, oportuna	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de información de la entidad, por falta de control de la calidad de la información y de la gestión de riesgo	Daños, Productos y Prácticas	1250	Alta	0.8	El mayor efecto impacta de la entidad con otras entidades públicas (operación interna)	Mayor	0.8	Alta	2	El gestor de comunicaciones de la Dirección de Servicio al Cliente verificará cada que se requiera, que la calidad de acentos ortográficos, mayúsculas, minúsculas, tildes, de la información suministrada diligenciada en formatos y/o formularios de la entidad, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el control de calidad de la información y/o el control de calidad de la información y/o el control de calidad de la información y/o

| | | |