Osinergmin	MATRIZ DE DETERMINACION DEL RIESGO	Código: F1-PE21-PE-05
		Revisión: 01
		Fecha: 24/09/2021

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO: Oficio de respuesta a Reclamaciones
AREA ORGÁNICA: DSR División de Supervisión Regional
FECHA DEL REPORTE: 21/02/25

N°	ETAPA / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DELRIESGO				VALORACION DEL RIESGO (5)		
		TIPO RIESGO (1)	DENOMINACIÓN DEL RIESGO (Evento negativo sobre la Actividad/ Etapa)	CAUSA (Lo que origina el riesgo)	CONTROLES EXISTENTES SOBRE EL RIESGO	PROBABILIDAD (3)	IMPACTO (4)	NIVEL DEL RIESGO
1	Registro de la insatisfacción o disconformidad	EA	Insatisfacción o disconformidad no registrada en la plataforma Libro de Reclamaciones Virtual.	**1. Desconocimiento del personal de atención sobre el proceso de registro de las reclamaciones (insafisfacción o disconformidad).** **2. Escritos que ingresan por otro canal y no los canalizan para el registro en el LRV.**	1. Capacitación permanente al personal de atención para reforzar conocimientos referente a Gestión de reclamaciones. 2. Designación de un responsable por área para la atención de reclamaciones.	4	4	BAJO
2	Atención de las reclamaciones	EA	Atención fuera de plazo.	**1. El área no lo atiende por carga laboral o por ausencia del personal u otro.** **2. Se deriva a un área que no corresponde.**	1. Existe un responsable titular y alterno del LRV, quien gestiona la atención de la reclamación y realiza seguimiento permanente.	4	4	BAJO
		I	Información no disponible para brindar respuesta al reclamante.	**Depender de otras instancias para brindar respuesta al reclamante.**	Seguimiento a la atención de las reclamaciones.	4	4	BAJO
3	Aprobación de la propuesta de respuesta	EA	Información inexacta en la aprobación de respuesta. Información poco clara que no responde a la reclamación.	**1. No indagar la causa de su insatisfacción.** **2. Se utilizan términos técnicos y legales que no son de fácil comprensión.**	1. Existe un responsable titular y alterno del LRV, quien realiza seguimiento permanente y revisa las respuestas de las reclamaciones.	4	4	BAJO
4	Notificación de respuesta	EA	Envío de respuesta por canales que no fueron solicitados por el reclamante.	**1.No revisar el canal por el cual desea ser notificado.**	1. Se realiza un control posterior, verificando que se notifique por el canal solicitado.	4	4	BAJO

Notas: