

**MATRIZ PARA DETERMINAR MEDIDA DE CONTROL**

Código: F2-PE21-PE-05

Revisión: 01

Fecha: 27/01/2023

**OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO:**  
**AREA ORGÁNICA:**  
**FECHA DEL REPORTE:**

Resolución de Quejas de Reclamos  
Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos

N°	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL				
		DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA DE CONTROL	NIVEL DE IMPACTO SOBRE EL RIESGO	VABILIDAD DE LA MEDIDA DE CONTROL	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	PLAZO (1)
1	La resolución de quejas podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido al embalse de casos pendientes, afectando la oportunidad del servicio.	Mejora del proceso de atención de Resolución de Quejas de Reclamos y actualización de documentos relacionados.	Medio	ALTA	Set-25	Corto
2	La resolución de quejas podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido al embalse de casos pendientes, afectando la oportunidad del servicio.	Aplicar tecnologías de información	Medio	Medio	Dic-26	Medio
3						

Notas:

1 PLAZO : Corto lazo (Implementa 2024) / Mediano Plazo (En el año 2025) / Largo Plazo (Posterior al 2026)