MATRIZ DE RIESGOS
PROCESO MC 107 DE 2020

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA CRC 2019-2020

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Riesgo y Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad

1	General	Interno	Planeación	Riesgo Operacional	No realizar la cantidad de encuestas necesarias para que el estudio cumpla con el rigor estadístico solicitado	No tener los resultados esperados para que sean comparados con los del año anterior. Incumplimiento en las condiciones del contrato. Detrimento patrimonial.	3	3	3	Riesgo alto	A la CRC	La CRC entregará al consultor la base de datos y la información de contactos necesaria para la aplicación de las encuestas y entrevistas. - En caso que tal que la Base de Datos se agote por no lograr contacto, la firma consultora deberá solicitar nuevos registros a la CRC. - En la aplicación de encuestas la empresa seleccionada debe realizar funciones de verificación y supervisión directa a los encuestadores, de manera que se garantice la aleatoriedad de la aplicación de las entrevistas.	2	3	2	Riesgo Moderado	SI	La CRC	Agosto de 2020	Noviembre 2020	-Seguimiento a la Ejecución del Contrato e informes preliminares de avance por parte del contratista. -La CRC realizará verificación directa a través de llamadas aleatorias a los contactos entregados a la firma consultora. - Reuniones se seguimiento y solución de inconvenientes.	Quincenal

2	General	Interno	Planeación	Riesgo Operacional	Análisis deficiente de la información recopilada	Productos de mala calidad. Plan de mejoramiento que no ataca las brechas de mejoramiento Reprocesos para la CRC y para el contratista. Detrimento Patrimonial. Hacer efectivas las pólizas de cumplimiento.	3	3	3	Riesgo Alta	A la CRC	- Exigir dentro de los requisitos de la contratación que la empresa y el personal propuesto tengan experiencia comprobada en estudios similares. - Ejercer control a través de la supervisión permanente del contrato. -Exigencia de pólizas	2	3	3	Riesgo Moderada	SI	La CRC	Agosto 2020	Noviembre 2020	Se presentan productos deficientes éstos deberán ser nuevamente realizados para que puedan ser considerados conformes, y por lo tanto el contratista deberá asumir el sobrecosto que esto pudiera llegar a implicar	Mensual

Proyectó: Yamile Mateus