Anexo No. 01
MATRIZ DE RIESGOS

De acuerdo con lo expuesto, en el artículo 2.2.1.2.3.1.1 del Decreto Nacional 1082 de 2015, en concordancia con el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, se entienden como riesgos involucrados en la contratación: todas aquellas circunstancias que de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, tienen la posibilidad de alterar el equilibrio económico del proceso es decir, el riesgo es la posibilidad de que un peligro pueda llegar a materializarse dentro de un periodo determinado, así como la probabilidad de que un resultado no esperado ocurra.

Por otra parte, los “riesgos previsibles”, son todas aquellas circunstancias que, de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, tiene la potencialidad de alterar el equilibrio financiero del mismo, siempre que sean identificables y cuantificables en condiciones normales, a continuación, se presenta los posibles riesgos que pueden afectar el equilibrio económico de contrato.

La Entidad realiza la tipificación, estimación y asignación de los riesgos previsibles que puedan afectar el equilibrio económico del contrato ordenado por las normas ya mencionadas el cual tuvo en consideración adicionalmente lo dispuesto en Documento CONPES sobre Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública expedido por el Consejo Nacional de Política Económica y Social del Departamento Nacional de Planeación y los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente -.

Como resultado, la Entidad determinó los siguientes riesgos partiendo de las características propias de la naturaleza del proceso y del contrato que de él se derive, así como las condiciones generales de los bienes y servicios.

MATRIZ DE RIESGOS

												Impacto después del tratamiento								Monitoreo y revisión	
N	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Control a ser implementado	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿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	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	Específico	Interno	Ejecución	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Interrupción, indisponibilidad, degradación o falla parcial o total de la plataforma tecnológica de omnicanalidad dispuesta para la operación del Contact Center	Interrupción total o parcial de los canales de atención a la ciudadanía; disminución de la capacidad de respuesta y aumento de tiempos de espera; imposibilidad o dificultad para recibir, registrar, gestionar y hacer seguimiento a solicitudes, peticiones y requerimientos	3	5	8	Extremo	Contratista	Establecer en las obligaciones y especificaciones técnicas del contrato los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS); Implementar mecanismos de monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica, conectividad, aplicaciones, canales e integraciones, con generación de alertas ante fallas o degradación del servicio; Disponer de protocolos	2	3	5	Medio	Sí	Proveedor BPO / Supervisor	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Se deberán generar reportes periódicos con indicadores de disponibilidad, número y duración de incidentes, tiempos de respuesta y recuperación, cumplimiento de ANS, causas de las fallas, acciones ejecutadas y reincidencia	Mensual

						ciudadanos						de atención, escalamiento y gestión de incidentes, con responsables, niveles de criticidad y tiempos máximos de respuesta y solución.										
2	Específico	Interno	Ejecución	Estratégico	Insuficiencia cuantitativa o cualitativa del talento humano requerido para garantizar la adecuada operación de los canales de atención	Disminución de la capacidad de atención; incremento de llamadas o interacciones abandonadas; aumento de tiempos de espera y respuesta; acumulación de solicitudes pendientes; incumplimiento de los ANS e indicadores de operación	4	5	9	Extremo	Contratista	Definir en las especificaciones técnicas la cantidad mínima de personal requerido, perfiles, formación, experiencia, competencias y cobertura horaria necesaria para cada canal y servicio; Elaborar y mantener actualizada una programación de turnos que garantice la cobertura permanente de los servicios, particularmente la operación 24/7 de la Línea 106; Contar con personal de respaldo o mecanismos	3	3	6	Alto	Sí	Operador BPO	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante la revisión periódica de la programación de turnos, reportes de asistencia, novedades y ausentismo, número de agentes disponibles frente a los requerimientos operativos, cobertura efectiva de los turnos, niveles de ocupación, volumen de llamadas e interacciones, tiempos de espera, llamadas abandonadas, tiempos de atención, cumplimiento de ANS y demás	Mensual

											de reemplazo oportuno para cubrir ausencias, incapacidades, vacaciones, retiros y demás novedades que puedan afectar la continuidad de la operación									indicadores definidos para la operación; En la Línea 106 se verificará adicionalmente el cumplimiento de los perfiles profesionales y la cobertura permanente de los turnos establecidos	
3	Específico	Interno	Ejecución	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Pérdida, alteración, eliminación, deterioro, corrupción o indisponibilidad de los registros históricos de las interacciones y transacciones generadas durante la operación de los canales de atención	Pérdida de trazabilidad sobre las atenciones realizadas; imposibilidad de verificar las interacciones y gestiones efectuadas; dificultad para realizar seguimiento a solicitudes, peticiones y casos	4	4	8	Extremo	Contratista	Implementar políticas y procedimientos de respaldo, conservación, recuperación y custodia de los registros generados durante la operación; Realizar copias de seguridad periódicas, automatizadas y verificables de las bases de datos y demás registros críticos; Mantener mecanismos de recuperación ante fallas de infraestructura, sistemas de información	2	2	4	Bajo	Sí	Operador BPO / Supervisor	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante la verificación periódica de la ejecución de las rutinas de respaldo, disponibilidad e integridad de las bases de datos y registros, resultados de las pruebas de restauración, bitácoras de acceso y modificación, reportes de incidentes de seguridad, capacidad de almacenamiento y cumplimiento de los	Mensual

												o almacenamiento..								tiempos de conservación definidos	
4	Específico	Interno	Ejecución	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Incumplimiento total, parcial, tardío o defectuoso de las obligaciones, condiciones, especificaciones técnicas, niveles de servicio, protocolos, productos y demás compromisos establecidos en el contrato	Afectación parcial o total de la ejecución contractual; interrupción o disminución de la capacidad de prestación de los servicios; incumplimiento de metas, productos, indicadores y niveles de servicio	4	5	9	Extremo	Contratista	Establecer de manera clara, precisa y verificable las obligaciones, productos, entregables, indicadores, ANS, perfiles, tiempos de respuesta, niveles de disponibilidad y demás condiciones de ejecución; Realizar una reunión de inicio y socialización de las obligaciones contractuales, especificaciones técnicas, protocolos y lineamientos institucionales con los equipos responsables de la ejecución; Elaborar un plan de	3	3	6	Alto	Sí	Interventor/ Y/O Supervisor del Contrato	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante la revisión periódica de los informes de ejecución, productos y entregables, indicadores de gestión, ANS, niveles de disponibilidad, cobertura de personal, cumplimiento de turnos, atención de incidentes, calidad de las atenciones, oportunidad en la gestión de solicitudes, cumplimiento de protocolos, registros de las interaccion	Mensual

											trabajo y cronograma de ejecución								es y demás obligaciones previstas en el contrato	
5	Específico	Interno	Selección	Financiero	Incremento de los costos operativos y/o aumento extraordinario de la demanda que genere saturación o disminución de la capacidad instalada de los servicios de Contact Center	Saturación de los canales de atención; incremento de tiempos de espera y llamadas abandonadas; disminución de la capacidad de respuesta; acumulación de solicitudes; incumplimiento de ANS e indicadores.	4	4	8	Extremo	Contratista	Establecer en las especificaciones técnicas la capacidad operativa, tecnológica y de talento humano requerida, tomando como referencia el comportamiento histórico; Definir ANS e indicadores asociados a capacidad de atención, tiempos de espera y demás variables que permitan identificar oportunamente la saturación; Realizar monitoreo permanente del comportamiento de la	3	3	6	Alto	Sí	Operador BPO / Supervisor	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante el seguimiento periódico de los volúmenes de llamadas, mensajes e interacciones, llamadas abandonadas, tiempos de espera, tiempos de atención, niveles de ocupación, disponibilidad de agentes, capacidad tecnológica, incidentes, cumplimiento de ANS y comportamiento histórico de la demanda.	Mensual

												demanda y comparar los volúmenes efectivos con la capacidad instalada.									
6	Específico	Interno	Contratación	Económico/Financiero	Retraso, suspensión o imposibilidad de tramitar oportunamente los pagos derivados de la no entrega, entrega incompleta, extemporánea o con inconsistencias de los productos, informes, soportes, evidencias y demás requisitos mínimos establecidos contractualmente para acreditar la ejecución del servicio por parte del	Retraso en la radicación, revisión, aprobación y trámite de las cuentas; generación de devoluciones y reprocesos; acumulación de cuentas pendientes; afectación de los tiempos previstos para el pago.	4	5	9	Extremo	Contratista	Definir claramente en las especificaciones y condiciones contractuales los productos, entregables, informes, soportes y requisitos mínimos necesarios para acreditar la ejecución y tramitar los pagos; Establecer un cronograma de entrega y corte de los documentos requeridos para cada periodo de pago.	3	3	6	Alto	Sí	Operador BPO / Supervisor	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante el seguimiento al cronograma de cortes y presentación de cuentas, listas de chequeo de documentos, control de fechas de entrega, revisión de informes y productos, registro de devoluciones y observaciones, seguimiento a los tiempos de subsanación y verificación de la radicación efectiva de los soportes.	Mensual

					operador BPO																
7	Específico	Interno	Contratación	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Disminución de los niveles de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida a través de los canales de Contact Center	Incremento de quejas, reclamos y manifestaciones de insatisfacción; deterioro de la percepción y confianza de la ciudadanía frente a la Secretaría Distrital de Salud; disminución de la efectividad de los canales de atención	3	3	6	Alto	Contratista	Establecer estándares de calidad y protocolos de atención para cada canal, de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría Distrital de Salud; Capacitar y actualizar periódicamente al personal en servicio a la ciudadanía; Para la Línea 106, garantizar la capacitación del personal en escucha activa, intervención psicosocial, soporte en crisis, manejo de situaciones de riesgo y aplicación del Manual de Atención Línea 106.	2	2	4	Bajo	Sí	Operador BPO / Supervisor	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante la medición periódica de la satisfacción de los usuarios; análisis de encuestas y mecanismos de retroalimentación; seguimiento de quejas, reclamos y manifestaciones de insatisfacción; monitoreo de tiempos de espera y atención; análisis de llamadas abandonadas y contactos repetitivos; auditorías de calidad; revisión de registros de atención; seguimiento a indicadores y ANS; y	Mensual

																			evaluación de las acciones correctivas implementadas	
8	Específico	Interno	Ejecución	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Afectación de la imagen, credibilidad, confianza y percepción institucional de la SDS y del FFDS como consecuencia de actuaciones, omisiones, errores o deficiencias atribuibles a ETB o a terceros utilizados por este para la ejecución del contrato	Deterioro de la imagen y reputación institucional; pérdida de confianza de la ciudadanía en los canales de atención y en la Secretaría Distrital de Salud; incremento de quejas, reclamos y denuncias	5	5	10	Extremo	Contratista	Establecer claramente en el contrato las obligaciones, estándares de calidad, protocolos, ANS y lineamientos de atención que deberá cumplir el operador y el personal que participe en la ejecución; Exigir que el personal asignado conozca y aplique los protocolos, manuales y lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Salud; Implementar procesos de selección, inducción, capacitación y actualización permanente del personal	3	3	6	Alto	Sí	Supervisor	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante el seguimiento de indicadores de calidad y satisfacción; análisis de quejas, reclamos, denuncias y manifestaciones ciudadanas; monitoreo de incidentes relacionados con la prestación del servicio; auditorías de calidad de las interacciones; revisión de incumplimientos y desviaciones frente a los protocolos y ANS; seguimiento a eventos	Mensual

												encargado de la atención.								reportados por el operador; y análisis periódico de situaciones que puedan generar impacto reputacional.	
9	Específico	Externo	Ejecución	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Incremento de los precios de bienes, servicios, insumos, componentes tecnológicos, servicios de telecomunicaciones, infraestructura, talento humano, licenciamiento, conectividad, equipos u otros elementos requeridos para la ejecución del Contact Center	Incremento de los costos de operación; reducción de los márgenes económicos previstos por ETB; dificultades para mantener los recursos humanos, tecnológicos y operativos requeridos; disminución de la capacidad instalada	5	5	10	Extremo	Contratista	Realizar una adecuada estructuración económica del contrato, considerando el comportamiento histórico y las condiciones previsibles del mercado; Realizar por parte de ETB análisis y seguimiento periódico de los costos asociados a los bienes y servicios requeridos para la operación; Incorporar en la estructura económica del contrato los costos directos, indirectos, riesgos y contingencias razonablemente previsibles	3	3	6	Alto	Si	Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Seguimiento periódico de los costos de operación, precios de mercado de los principales bienes y servicios requeridos, costos de personal, tecnología, conectividad, licenciamiento e infraestructura; revisión de indicadores financieros y operativos relevantes; y seguimiento a cualquier situación que pueda comprometer la capacidad de ETB para mantener las condiciones de	Durante la ejecución del contrato

											durante la ejecución.								prestación del servicio	
10	General	Interno	Precontractual y Ejecución	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Imposibilidad, dificultad o funcionamiento deficiente de la interoperabilidad entre la plataforma de Contact Center y los sistemas de información institucionales requeridos para la operación de los servicios	Imposibilidad o dificultad para consultar, transmitir, registrar o sincronizar información entre los sistemas; duplicidad, inconsistencia o pérdida de datos; necesidad de realizar registros manuales y reprocesos	5	5	10	Extremo	Entidad/Contratista	Definir previamente los requerimientos técnicos, protocolos, formatos, interfaces, mecanismos de autenticación y demás condiciones necesarias para la interoperabilidad; Realizar un levantamiento y validación de los sistemas que deben integrarse; Realizar pruebas técnicas de interoperabilidad antes de la entrada en operación y cada vez que se efectúen cambios relevantes en los sistemas.	2	3	5	Medio	No	Entidad / Proveedor BPO	Desde la etapa de planeación del proceso de contratación	Hasta la terminación del contrato	Mediante herramientas de monitoreo de interfaces e integraciones, revisión de registros y bitácoras de intercambio, seguimiento de transacciones exitosas y rechazadas, validación de tiempos de respuesta, identificación de errores de sincronización y conciliación periódica de la información entre los sistemas	Durante la etapa precontractual/seguimiento al plan de trabajo

11	General	Externo	Precontractual y Ejecución	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Ataques cibernéticos, accesos no autorizados, divulgación, fuga, alteración, pérdida, intercepción o uso indebido de información personal y/o sensible gestionada a través de los canales digitales, plataformas tecnológicas y sistemas de información asociados a la operación del Contact Center.	Acceso, divulgación o tratamiento no autorizado de información personal y/o sensible; afectación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; vulneración de los derechos de los titulares de los datos.	5	5	10	Extremo	Entidad/Contratista	Implementar controles técnicos, administrativos y organizacionales orientados a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; Aplicar controles de acceso basados en perfiles, roles y principio de mínimo privilegio; Implementar autenticación robusta y mecanismos de gestión segura de credenciales.	2	3	5	Medio	No	Entidad / Proveedor BPO	Desde la etapa de planeación del proceso de contratación	Hasta la terminación del contrato	Mediante monitoreo de eventos y alertas de seguridad; revisión periódica de registros de acceso; análisis de intentos de acceso no autorizado; seguimiento de vulnerabilidades y parches; auditorías de seguridad; pruebas de vulnerabilidad; revisión de perfiles y permisos.	Durante la etapa precontractual/seguimiento al plan de trabajo

12	General	Externo	Precontractual y Ejecución	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Incremento extraordinario o sostenido de la demanda de atención a través de la Línea 106 y sus diferentes canales de contacto, que supere la capacidad humana, tecnológica y operativa instalada para atender oportunamente las interacciones.	Incremento de tiempos de espera y contactos no atendidos; saturación de los canales; disminución de la capacidad de respuesta; afectación de los niveles de servicio y calidad de la atención.	5	5	10	Extremo	Contratista	Realizar proyecciones de demanda con base en los históricos de atención y en el comportamiento de los diferentes canales; Definir una capacidad operativa mínima y mecanismos para ampliarla ante incrementos extraordinarios de demanda; Establecer indicadores y umbrales de alerta para identificar oportunamente situaciones de saturación..	2	3	5	Medio	Si	Entidad / Proveedor BPO	Desde la etapa de planeación del proceso de contratación	Hasta la terminación del contrato	Seguimiento periódico y, cuando las condiciones lo requieran, en tiempo real de los indicadores de demanda y capacidad: número de contactos recibidos y atendidos, tiempos de espera, llamadas abandonadas, ocupación de agentes, duración de las interacciones, distribución de la demanda por franjas horarias, volumen de casos de alta criticidad, capacidad disponible y cumplimiento de ANS.	Durante la etapa precontractual/seguimiento al plan de trabajo

13	General	Externo	Precontractual y Ejecución	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza, regulatorio, políticos, sociales)	Incremento de los volúmenes de llamadas, mensajes, solicitudes de orientación, información y peticiones ciudadanas por encima de las proyecciones y capacidades operativas previstas para la ejecución del contrato.	Saturación de los canales de atención; incremento de tiempos de espera; aumento de llamadas o contactos abandonados; disminución de la capacidad de respuesta.	5	5	10	Extremo	Entidad	Elaborar proyecciones de demanda utilizando históricos de llamadas, solicitudes y contactos por canal; Establecer una capacidad operativa base y mecanismos de escalamiento para atender incrementos de demanda; e implementar indicadores y umbrales de alerta que permitan identificar desviaciones significativas frente a los datos proyectados.	2	3	5	Medio	Si	Entidad / Proveedor BPO	Desde la etapa de planeación del proceso de contratación	Hasta la terminación del contrato	Mediante seguimiento periódico y, cuando sea necesario, en tiempo real de los volúmenes de llamadas y solicitudes recibidas, atendidas y abandonadas; tiempos de espera; ocupación de agentes; duración de las interacciones; capacidad disponible; cumplimiento de ANS y desviación frente a los datos proyecciones.	Durante la etapa precontractual/seguimiento al plan de trabajo
14	Específico	Externo	Ejecución	Regulatorio	Expedición, modificación, derogatoria o interpretación de disposiciones legales que afecten las condiciones económicas, operativas,	Necesidad de modificar procedimientos, protocolos, sistemas o componentes tecnológicos; incremento de costos de operación; necesidad de capacitar o disponer	3	2	5	Medio	Entidad	Realizar seguimiento permanente al marco normativo aplicable al objeto contractual; Identificar oportunamente nuevas disposiciones o modificaciones normativas que puedan incidir en la operación;	2	2	4	Bajo	Sí	Entidad	Desde que se identifique la afectación al convenio por el cambio normativo	Hasta que se logre suplir la nueva necesidad generada por el cambio.	Mediante seguimiento periódico del marco normativo aplicable; identificación y registro de cambios regulatorios; elaboración de matrices de impacto; seguimiento a planes	Mensual

					técnicas y jurídicas previstas para la ejecución del servicio de Contact Center.	de personal adicional; adecuación de infraestructura o herramientas tecnológicas						Establecer un procedimiento de análisis de impacto normativo.									de implementación.	
15	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Incumplimiento total, parcial, tardío o defectuoso de las obligaciones, requerimientos, condiciones, especificaciones, niveles de servicio, protocolos y demás requisitos técnicos establecidos en el Anexo Técnico y demás documentos que hacen parte integral del contrato	Prestación inadecuada, incompleta o inoportuna del servicio; incumplimiento de los niveles de servicio y ANS establecidos; afectación de la continuidad, oportunidad, calidad y cobertura de los canales de atención.	3	3	6	Alto	Contratista	Realizar una verificación inicial de cumplimiento de los requisitos técnicos antes del inicio de la operación; Establecer una matriz de obligaciones y especificaciones técnicas que permita identificar cada requisito; Definir claramente los ANS, indicadores y niveles mínimos de desempeño aplicables a cada canal y componente del servicio.	1	3	4	Bajo	Si	Entidad	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante seguimiento periódico a los indicadores y ANS definidos en el Anexo Técnico; revisión de reportes operativos; verificación de disponibilidad de canales y sistemas; seguimiento de tiempos de respuesta y atención.	Mensual

16	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Desarrollo inadecuado, incompleto o inoportuno del periodo de estabilización requerido para la puesta en operación del servicio de Contact Center	Inicio de la operación con deficiencias técnicas u operativas; interrupciones o afectaciones en los canales de atención; incremento de tiempos de espera y contactos abandonados	3	3	6	Alto	Contratista	Elaborar y aprobar un plan de transición y estabilización antes del inicio de la operación; Definir claramente las actividades, responsables, productos, tiempos y criterios de aceptación del periodo de estabilización; Realizar previamente pruebas técnicas, funcionales, de comunicaciones, interoperabilidad, seguridad y continuidad, según corresponda	2	3	5	Medio	Si	Contratista/Entidad	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del periodo de estabilización	Mediante seguimiento al cronograma y plan de estabilización; verificación de hitos y entregables; pruebas técnicas y funcionales; seguimiento de incidentes; seguimiento a la capacitación y disponibilidad del personal	Diario
17	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Interrupción total o parcial, o indisponibilidad de los servicios objeto del contrato, derivada de fallas técnicas, operativas, humanas o de gestión imputables a ETB o a los componentes o	Suspensión o afectación de la atención a través de la Línea de Servicio a la Ciudadanía y/o Línea 106; imposibilidad o dificultad para recibir y gestionar llamadas, mensajes	3	3	6	Alto	Contratista	Implementar mecanismos de alta disponibilidad y continuidad de los componentes tecnológicos bajo responsabilidad de ETB; Establecer procedimientos preventivos y correctivos de mantenimiento de infraestructu	2	2	4	Bajo	Si	Contratista/Entidad	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante monitoreo permanente de disponibilidad y desempeño de las plataformas y canales; generación de alertas automáticas; revisión de registros de incidentes; medición del tiempo de	Según necesidad

					infraestructura bajo su responsabilidad	y solicitudes; incremento de tiempos de espera y contactos abandonados						ra, plataformas y equipos; Implementar monitoreo permanente de los servicios, plataformas y componentes tecnológicos									detección, respuesta, escalamiento y recuperación	
18	Específico	Interno / Externo	Ejecución	Operacional	Interrupción total o parcial, o indisponibilidad de los servicios objeto del contrato, originada en fallas técnicas, operativas, administrativas o de gestión imputables al FFDS – SDS	Interrupción o afectación de la Línea de Servicio a la Ciudadanía y/o Línea 106; imposibilidad o dificultad para recibir, registrar, consultar o gestionar las interacciones; incremento de tiempos de espera y contactos abandonados	3	3	6	Alto	Contratista	Garantizar la disponibilidad, administración y mantenimiento adecuado de los sistemas, plataformas, bases de datos, infraestructura y demás componentes institucionales bajo responsabilidad de la SDS; Garantizar oportunamente a ETB los accesos, credenciales, permisos, ambientes, interfaces, información y demás insumos requeridos para la ejecución; Establecer procedimientos de gestión y	2	2	4	Bajo	Si	Entidad	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante monitoreo de disponibilidad y desempeño de los sistemas institucionales; seguimiento a incidentes y solicitudes de soporte; verificación de accesos y conectividad; control de cambios y mantenimientos	Según necesidad

												escalamiento de incidentes entre la SDS y ETB.										
19	Específico	Externo	Ejecución	Operacional / tecnológico	Exposición, vulneración, acceso, uso, tratamiento, modificación, pérdida, divulgación o disposición no autorizada de la información administrada, procesada o almacenada por ETB, derivada de vulnerabilidades de las soluciones tecnológicas, errores humanos, accesos indebidos, incumpli	Acceso o divulgación no autorizada de información; pérdida, alteración o destrucción de registros; vulneración de la confidencialidad o disponibilidad de la información; afectación de los derechos de los titulares de los datos	3	5	8	Extremo	Contratista	Implementar y mantener controles técnicos, administrativos y físicos adecuados para garantizar la confidencialidad y disponibilidad de la información; Aplicar controles de acceso; Garantizar mecanismos de autenticación y gestión segura de credenciales.	1	2	3	Bajo	Si	Contratista	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante revisión periódica de controles de seguridad; gestión de vulnerabilidades; análisis de registros y trazabilidad de accesos; monitoreo de eventos e incidentes y/o auditorías de seguridad	Mensual

					miento de protocolos de seguridad o uso inadecuado de la información																
20	General	Externo	Ejecución	Naturaleza	Ocurrencia de hechos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias extraordinarias, imprevisibles e irresistibles, que imposibiliten total o parcialmente la ejecución de las obligaciones contractuales o generen la interrupción temporal de los servicios de Contact Center	Suspensión total o parcial de la ejecución contractual; interrupción o degradación de los canales de atención; imposibilidad temporal de prestar los servicios de la Línea de Servicio a la Ciudadanía y/o Línea 106	2	3	5	Medio	Entidad / Contratista	Identificar previamente los escenarios de contingencia que puedan afectar la continuidad del servicio; Contar con planes de continuidad y recuperación ante desastres para los componentes tecnológicos y operativos bajo responsabilidad de cada parte; Implementar mecanismos de respaldo y recuperación que permitan reducir la duración e impacto de las interrupciones.	2	1	3	Bajo	Si	Contratista	Desde el inicio de la ejecución del contrato	Hasta la terminación del contrato	Mediante seguimiento permanente a los sistemas y componentes críticos; monitoreo de alertas e incidentes; verificación de la activación de los planes de continuidad y contingencia; seguimiento a tiempos de respuesta y recuperación	Según necesidad