

Objetivo	Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones
Proceso	Atención de denuncias protección al usuario

Probabilidad					
Muy Alta (5)					
Alta (4)					
Moderada (3)		2	1, 3		
Baja (2)					
Muy Baja (1)					
	Muy Baja (1)	Baja (2)	Moderada (3)	Alta (4)	Muy Alta (5)
	Impactos				

ZONA DE RIESGO
B: Zona de Riesgo Baja
M: Zona de Riesgo Moderada
A: Zona de Riesgos Alta
E: Zona de Riesgo Extrema

EXPLICACIÓN DE LOS RIESGOS

No.	Descripción del riesgo
1	Demoras o no solución de denuncia a favor de usuario por falta de evidencia de incumplimiento de servicio
2	Exclusión involuntaria de información regulatoria (algún artículo de las normativas resoluciones)
3	El pacto entre usuario y operador, no quede suficientemente claro y detallado, complicando el seguimiento o revisión del resultado (cumplimiento compromiso)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			
Génesis Andino	Jonathan Herrera	Joel Escoto			
Firma	Firma	Firma			
Fecha	5 de junio de 2024	Fecha	5 de junio de 2024	Fecha	5 de junio de 2024