Entidad	Vigencia	Periodicidad
Establecimiento de Mejoramiento Penitenciario y Carcelario La Modelo	2025	Anual

Objetivo	Alcance
Establecer los lineamientos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que se reciben en el Establecimiento de Mejoramiento Penitenciario y Carcelario La Modelo, con el fin de brindar una respuesta oportuna, clara y de calidad a los requerimientos presentados por los ciudadanos, usuarios y partes interesadas.	Aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que se reciben en el Establecimiento de Mejoramiento Penitenciario y Carcelario La Modelo, desde su recepción hasta su respuesta y cierre, incluyendo las que se presentan de forma verbal, escrita, telefónica o a través de medios electrónicos.

Nro.	Nombre del proceso al que pertenece el riesgo	Tipología de riesgo	Nro. de objetivo	Objetivo del proceso	Nro. de alcance	Alcance del proceso	Descripción del riesgo	Causa Nro.	Descripción de la causa	Fuente de la causa (Interna o Externa)	Descripción de la consecuencia	Probabilidad inherente	Valor de la probabilidad inherente	Impacto inherente	Valor del impacto inherente	Nivel de riesgo inherente	Descripción de la actividad de control	Tipología de control	Atributo de eficiencia del control	Atributo de formalización del control	Descripción del atributo de formalización del control	Atributo de documentación del control	Descripción del atributo de documentación del control	Atributo de frecuencia del control	Descripción del atributo de frecuencia del control	Atributo de evidencia del control	Descripción del atributo de evidencia del control	Atributo de propósito del control	Descripción del atributo de propósito del control	Atributo de implementación del control	Descripción del atributo de implementación del control	Calificación del control	Nivel de riesgo residual	Tratamiento	Plan de acción	Responsable del plan de acción	Fecha de inicio del plan de acción	Fecha de finalización del plan de acción	Seguimiento al plan de acción	Responsable del seguimiento	Fecha de seguimiento	Estado del plan de acción	Observaciones
1	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)	Corrupción	1	Establecer los lineamientos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que se reciben en el Establecimiento de Mejoramiento Penitenciario y Carcelario La Modelo, con el fin de brindar una respuesta oportuna, clara y de calidad a los requerimientos presentados por los ciudadanos, usuarios y partes interesadas.	1	Aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que se reciben en el Establecimiento de Mejoramiento Penitenciario y Carcelario La Modelo, desde su recepción hasta su respuesta y cierre, incluyendo las que se presentan de forma verbal, escrita, telefónica o a través de medios electrónicos.	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para favorecer o agilizar indebidamente la respuesta a una PQRSD.	1	Presión indebida por parte de internos, familiares o terceros para obtener respuestas favorables.	Externa	Pérdida de confianza en la entidad, sanciones disciplinarias y posibles investigaciones penales.	Probable	4	Mayor	4	Alto	Verificación de la identidad del peticionario y validación de la información antes de dar respuesta a la PQRSD.	Preventivo	Eficiente	Formalizado	Se encuentra establecido en el procedimiento de gestión de PQRSD.	Confiable	Se encuentra documentado en el procedimiento de gestión de PQRSD.	Oportuna	Se aplica antes de dar respuesta a la PQRSD.	Confiable	Se evidencia mediante registros en el sistema de gestión documental.	Prevenir	Se orienta a prevenir la materialización del riesgo.	Adecuado	Se encuentra implementado y en ejecución.	100	Moderado	Reducir	Capacitación a funcionarios sobre ética y prevención de corrupción.	Coordinador de Atención al Ciudadano	01/01/2025	31/12/2025	Trimestral	Coordinador de Atención al Ciudadano	31/03/2025	Abierto	
								2	Falta de capacitación en ética y prevención de corrupción.	Interna																															
								3	Ausencia de mecanismos de control y supervisión en la gestión de PQRSD.	Interna																															
								4	Falta de seguimiento a las respuestas emitidas a las PQRSD.	Interna																															
								5	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								6	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								7	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								8	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								9	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								10	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								11	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								12	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								13	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								14	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								15	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								16	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								17	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								18	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								19	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								20	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								21	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								22	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								23	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								24	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								25	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								26	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								27	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								28	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								29	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								30	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								31	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								32	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								33	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								34	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								35	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								36	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								37	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								38	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								39	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								40	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								41	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								42	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								43	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								44	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								45	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								46	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								47	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								48	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															
								49	Falta de claridad en los procedimientos para la gestión de PQRSD.	Interna																															
								50	Ausencia de canales seguros y confidenciales para la recepción de PQRSD.	Interna																															