

Ficha Registro de Riesgos

Riesgo	Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de las dependencias de la entidad, debido a la inoportunidad en los tiempos de respuesta establecidos o la falta de respuesta a la solicitud de los servicios administrativos de primer nivel de la mesa de ayuda (ProactivaNet).			Código No.	042
Tipo	Ejecución y administración de procesos		Proceso	Gestión de Recursos / Gestión Administrativa	
Zona Inherente	Controles		Responsable	Zona Residual	
Riesgo Moderado	2	El aplicativo Proactiva Net asigna automáticamente las solicitudes de servicio que formulan las áreas garantizando la distribución equitativa en el grupo de trabajo y acorde con el servicio solicitado. # El supervisor del contrato de primer nivel de servicio, verifica la competencia técnica que requiere la solicitud reasignando el servicio a la persona técnica en el tema, garantizando la oportunidad de respuesta.	jrodriguez # jrodriguez	Riesgo Moderado	
	Periodicidad reporte:			TRIMESTRAL	
Actividades de Control			Responsable		
0					