

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					TRIMESTRAL			
Actividades de Control					Responsable			
0								