

Formato Mapa Riesgos

Proceso:	Gestión del Servicio
Objetivo:	Gestionar las actividades tendientes a garantizar la calidad en la prestación de los servicios de la SuperVigilancia, de una manera eficaz, brindando a los funcionarios y contratistas las herramientas adecuadas.
Alcance:	Brindar información a los grupos de interés, notificar y/o comunicar al usuario los actos administrativos frente a sus solicitudes, PQORDS o certificación de seguimiento a las actividades necesarias para su respuesta y finaliza con la evaluación del servicio.

Identificación del riesgo						Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles						Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción																	
Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad inherente	%	Criterios de Impacto	Impacto inherente	%	Zona de Riesgo inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos					Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado									
																Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia													Evidencia								
1	Reputacional	Observaciones y hallazgos por parte de entes internos y externos de control	Inoportunidad en la notificación de los actos administrativos ocasionando el incumplimiento de los términos de ley, lo cual afecta la prestación de los servicios	RG Posibilidad de afectación reputacional, por observaciones y hallazgos de entes internos y externos de control; debido a la inoportunidad en la notificación de los actos administrativos ocasionando el incumplimiento de los términos de ley, lo cual afecta la prestación de los servicios	Ejecucion y Administración de procesos	12424	Muy Alta	100%	El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	Mayor	80%	Alto	1	El coordinador del area o profesional designado, realizan seguimiento mensual al personal encargado del proceso de notificaciones, con el propósito de coherer y verificar el cumplimiento de lo asignado, a través de la validación de la base de datos de notificaciones, en caso de no coincidir la información registrada en la base de datos, se solicita al personal dar el respectivo cumplimiento, dejando como evidencia el reparto y desarrollo de trabajo mediante Teams.	Probabilidad	Defectivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	Alta	70%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	Realizar capacitaciones a los colaboradores que actualizan información en la base de datos de notificaciones en el aplicativo Microsoft Teams; con el propósito de evitar errores en esta y proporcionar una atención confiable, oportuna y completa a los grupos de valor, dejando como soporte los datos de asistencia.	General y Profesionales	31/07/2022 30/09/2022 30/11/2022	31/07/2022 31/12/2022	En cumplimiento de la autoevaluación semestral de desempeño del proceso	En curso								
													2	Los contratistas asignados realizan permanentemente la actualización de la base de datos de notificaciones; con el propósito de verificar la información y dar respuesta a los requerimientos y terminos de ley; en caso de no coincidir la información consignada en la base de datos con el reparto realizado, se procede de inmediato a corregir y hacer la notificación para evitar retrasos o la falta de notificación de los actos administrativos.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Medio	42%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	Realizar informes mensuales de la gestión del proceso de gestión del servicio. Entregable: informe mensual sobre la gestión del grupo	General y Profesionales	31/07/2022 31/08/2022 30/09/2022 31/10/2022 30/11/2022 31/12/2022	31/07/2022 31/12/2023	En cumplimiento de la autoevaluación semestral de desempeño del proceso	En curso								
													3																												
													4																												
													5																												
													6																												

2	Reputacional	Insatisfacción por parte de los usuarios en la prestación de los servicios	Falta de claridad, calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios	RG Posibilidad de afectación reputacional por falta de claridad, calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios, generando insatisfacción en la prestación de los servicios	Usuarios, productos y prácticas, organizacionales	32372	Muy Alta	100%	El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	Mayor	80%	Alto	1	El profesional designado mensualmente realiza la evaluación de la percepción de los usuarios, con el propósito de tomar las acciones de mejora necesarias con base en la información suministrada por el proceso de gestión de sistemas e información, realiza la medición, tabulación e informe de la satisfacción obtenida en la prestación de los servicios. En caso de encontrarse deficiencias en la atención, se analizarán las causas y se tomarán los correctivos necesarios orientados al mejoramiento de los servicios.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	Alto	70%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mejorar)	Realizar informe mensual de la medición de la satisfacción de los usuarios, en la prestación de los servicios a través de los canales telefónico y chat, dispuestos por la entidad. Entregable: informe mensual	General y Profesionales	31/07/2022 31/08/2022 30/09/2022 31/10/2022 31/11/2022 31/12/2022 31/01/2023	31/07/2022 31/01/2023	En cumplimiento de la autoevaluación semestral de desempeño del proceso	En curso
													2	El coordinador del área o profesional designado, realizan seguimiento mensual al personal encargado del proceso de notificaciones, con el propósito de coherer y verificar el cumplimiento de lo asignado, a través de la validación de la base de datos de notificaciones, en caso de no coincidir la información registrada en la base de datos, se solicita al personal dar el respectivo cumplimiento, dejando como evidencia el reporte y desarrollo de trabajo mediante el sistema de gestión de la información.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	Medio	49%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mejorar)	Realizar capacitaciones a los colaboradores que actualizan información en la base de datos de notificaciones en el aplicativo Microsoft Teams, con el propósito de evitar errores en esta y proporcionar una atención oportuna y completa a los grupos de interés. Entregable: informe mensual	General y Profesionales	31/07/2022 30/09/2022 30/11/2022	31/07/2022 31/12/2022	En cumplimiento de la autoevaluación semestral de desempeño del proceso	En curso
													3	Las herramientas asignadas realizan permanentemente la actualización de la base de datos de notificaciones, con el propósito de verificar la información y dar respuesta a los requerimientos y términos de ley, en caso de no coincidir la información consignada en la base de datos con el reporte realizado, se procede de inmediato a corregir y hacer la notificación para evitar retrasos o la falta de notificación de los actos.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	29%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mejorar)	Realizar informes mensuales de la gestión del proceso de gestión del servicio. Entregable: informe mensual de la gestión realizada por el proceso	General y Profesionales	31/07/2022 31/08/2022 30/09/2022 31/10/2022 31/11/2022 31/12/2022 31/01/2023	31/07/2022 31/01/2023	En cumplimiento de la autoevaluación semestral de desempeño del proceso	En curso
													4																				
													5																				