

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 ética, brindando a los funcionarios y contratistas las herramientas adecuadas, que faciliten la atención a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, buscando siempre la satisfacción de los usuarios y los grupos de interés.
Alcance:	Brindar información a los grupos de interés, notificar y/o comunicar al usuario los actos administrativos frente a sus solicitudes, PQRDs o certificación de seguimiento a las actividades necesarias para su respuesta y finaliza con la evaluación del servicio.

#	Nombre del riesgo	Clasificación Riesgo	Causa (s)	Consecuencia (s)	Frecuencia	RIESGO INHERENTE					No. Control	Descripción del Control	Afectación	ATRIBUTOS							Probabilidad Real (en %)	%	Impacto Real (en %)	%	Zona del Riesgo Real	Tratamiento	TRATAMIENTO DEL RIESGO										
						Probabilidad inherente	%	Impacto inherente	%	Zona de Riesgo inherente				Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Plan de Acción							Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Estado							
1	RC Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dato de o beneficiario a nombre propio o de terceros por omitir la notificación oportuna de los actos administrativos a los vigilados	Ejecución y Administración de Procesos	Carencia de controles en los procedimientos de notificación de los actos administrativos	Traumatismos por parte del personal en el cumplimiento de las funciones asignadas	12424	Muy Alta	100%	Mayor	80%	Extremo	1	El coordinador del área o profesional designado, realizan seguimiento mensual al personal encargado del proceso de notificaciones, con el propósito de cotar y verificar el cumplimiento de lo asignado, a través de la validación de	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Media	60%	Mayor	80%	Alto	Reducir (mitigar)	Mantener la base de datos de notificaciones actualizada, y realizar seguimiento continuo para contar con la información certera, y así evitar retrasos o la falta de notificación de los actos	ATENCION AL CIUDADANO	31/07/2022 31/10/2022 25/12/2022	31/07/22	En Curso							
			Falta de conocimiento y experiencia por parte del personal encargado de prestar el servicio	Incumplimiento en la entrega de bienes y servicios a los grupos de valor							2	El coordinador del área o profesional designado, realizan la capacitación trimestral al personal encargado de trabajar en la base de datos de notificaciones, con el propósito de diligenciar y actualizar de forma correcta esta base, ante	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Baja	36%	Mayor	80%	Baja	Reducir (mitigar)	Realizar capacitaciones trimestrales con el propósito de retroalimentar al personal, frente al diligenciamiento y actualización correcto de las bases de datos de modo como evidencie los listados	ATENCION AL CIUDADANO	31/07/2022 31/10/2022 25/12/2022	31/07/22	En Curso							
											3																										
											4																										
2											1																										
											2																										
											3																										
											4																										
3											1																										
											2																										
											3																										
											4																										
4											1																										
											2																										
											3																										
											4																										
5											1																										
											2																										
											3																										
											4																										