

 Función Pública		Ficha Registro de Riesgos			
Riesgo		Posibilidad de afectación reputacional por quejas de los grupos de valor debido a la extemporánea, imprecisa y/o baja calidad de respuesta a las PQRSD-DPTSC		Código No.	078
Tipo		Ejecución y administración de procesos		Proceso	Fortalecimiento y desarrollo de la gestión y desempeño de las administraciones públicas
Zona Inherente		Controles		Responsable	Zona Residual
Riesgo Alto		3 El o la profesional delegado (a) de la DPTSC valida mensualmente el proceso de respuesta a las solicitudes a través de Orfeo, para que los asesores envíen los proyectos de respuesta dentro de los términos asignados. Como evidencia se tiene el reporte de ORFEO # Los profesionales de la DPTSC revisan semanalmente las peticiones a través del sistema de gestión documental ORFEO con el fin de proyectar las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos asignados. Como evidencia se tiene el reporte descargado desde ORFEO # El servidor designado por el Director de la DPTSC verifica semanalmente a través de Orfeo las PQRS próximas a vencer, con el fin de remitir mediante correo electrónico las alertas respectivas. Como evidencia se tienen los correos enviados.		dmunoz # dmunoz # dmunoz	Riesgo Alto
				Periodicidad reporte:	BIMESTRAL
Actividades de Control				Responsable	
1		El o la líder del proceso, en caso de desviación identifica la causa raíz con la asesoría de la OAP con el fin de identificar acciones que permitan el fortalecimiento de los controles y evitar la ocurrencia del mismo.		El o la líder del proceso, en caso de desviación identifica la causa raíz con la asesoría de la OAP con el fin de identificar acciones que permitan el fortalecimiento de los controles y evitar la ocurrencia del mismo.	