

 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 PQRS. - DDO		Código No.	083
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 servidor designado por el Director técnico de la DDO verifica a través del ORFEO las PQRS próximas a vencer con el fin de remitir mediante correo electrónico las alertas respectivas a los profesionales # El coordinador del grupo de asesoría y gestión valida 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 # Los profesionales de la DDO revisan constantemente 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.		ycastellanos # ycastellanos # ycastellanos	Riesgo Moderado
Periodicidad reporte:				TRIMESTRAL	
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.	