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. - DGDI	**Código No.**	085
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	**2**	El o la coordinador(a) del grupo de asesoría y gestión de la DGDI, en cooperación con la secretaría de la dependencia, verifican a través de la herramienta ORFEO diariamente las PQRSD asignada a la dirección con el propósito de redireccionarla a los profesionales o el traslado por competencia a otras dependencias de la entidad o a otros entidades. Como evidencia se tienen el informe de cumplimiento a las PQRSD generado desde el aplicativo ORFEO en donde se evidencia el cumplimiento dentro de los terminos estableciods. # El o la coordinador(a) del grupo de asesoría y gestión de la DGDI verifica semanalmente las respuestas enviadas por los profesionales de la DGDI a visto bueno, con el fin de garantizar la oportunidad y la calidad de las respuestas a las PQRSD. Como evidencia se tiene el informe de cumplimiento de las PQRSD dentro de los terminos de establecidos.	imarquez # imarquez	**Riesgo Alto**
		Periodicidad reporte:		**BIMESTRAL**

Actividades de Control		Responsable
1	El o la lider 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 lider 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.