

Ficha Registro de Riesgos

Riesgo	Posibilidad de pérdida reputacional por quejas de los grupos de valor debido a la extemporánea, imprecisa y/o baja calidad de respuesta a las PQRSD. -DEP			Código No.	081
Tipo	Ejecución y administración de procesos			Proceso	Acción Integral en la Administración Pública Nacional y Territorial
Zona Inherente	Controles			Responsable	Zona Residual
Riesgo Alto	3	El director de empleo público verifica diariamente el cumplimiento en la oportunidad de las respuesta de orfeo en caso de encontrar orfeos en amarillo notifica al servidor para que responda a la brevedad # El servidor designado por el jefe de la dependencia verifica a través de orfeo las PQRSD próximas a vencer con el fin de remitir mediante correo electrónico las alertas respectivas. # El director y el asesor de la DEP verifican la calidad y completitud de las respuestas antes de firmarlas, en caso de presentarse inconsistencias se devuelve con comentarios por escrito para ajustes por el profesional correspondiente			Riesgo Alto
Periodicidad reporte:					BIMESTRAL
Actividades de Control				Responsable	
1	El director de la DEP, solicitará capacitación al GGD y al GSCI en cuanto a los ANS y el protocolo de servicio al ciudadano, con el fin de reforzar conocimientos al interior de los grupos de atención.			vpena	