

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 PQRS. -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 PQRS 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	agonzalez # agonzalez # agonzalez	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	