

## Ficha Registro de Riesgos

<b>Riesgo</b>	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. - DDO			<b>Código No.</b>	083
<b>Tipo</b>	Ejecución y administración de procesos			<b>Proceso</b>	Acción Integral en la Administración Pública Nacional y Territorial
<b>Zona Inherente</b>	<b>Controles</b>			<b>Responsable</b>	<b>Zona Residual</b>
<b>Riesgo Alto</b>	3	El servidor designado por el Director técnico de la DDO verifica a través del ORFEO las PQRD 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.			<b>Riesgo Moderado</b>
		Periodicidad reporte:			<b>TRIMESTRAL</b>
<b>Actividades de Control</b>			<b>Responsable</b>		
1	El o la director(a) de la DDO, solicitará al grupo de gestión documental y al grupo de servicio al ciudadano institucional una capacitación en cuanto al manejo del sistema ORFEO y los acuerdos de niveles de servicio, con el fin de que los servidores y contratistas se formen y actualicen en la atención oportuna de los requerimientos por parte de los grupos de valor y el manejo de la herramienta.			ycastellanos	