

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. - DDO		Código No.	083
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	<p>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.</p>	ycastellanos # ycastellanos # ycastellanos	Riesgo Moderado
		Periodicidad reporte:	TRIMESTRAL	
Actividades de Control			Responsable	
1	<p>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.</p>		ycastellanos	