

| 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. -DGDI | | Código No. | 085 |
| Tipo | Ejecución y administración de procesos | | Proceso | Acción Integral en la Administración Pública Nacional y Territorial |
| Zona Inherente | | Controles | Responsable | Zona Residual |
| Riesgo Alto | | 2 La coordinadora del grupo de asesoría y gestión de la DGDI, en cooperación con la secretaria de la dependencia, verifica 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. # La coordinadora 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 | mcubillos # mcubillos | Riesgo Alto |
| | | Periodicidad reporte: | | BIMESTRAL |
| Actividades de Control | | | Responsable | |
| 0 | | | | |