



ANEXO 2
REPORTE ACCIONES PREVENTIVAS - PLAN DE MANEJO DE RIESGOS

(1) PROCESO: Enlace con Clientes.
(2) RESPONSABLE DEL PROCESO: Dr. Yovanny Francisco Arias
Guarín - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local

No. (3)	ORIGEN (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) (4)	DEPEN- DENCIA (5)	FECHA NC POTENCIA L RIESGO (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD POTENCIAL O RIESGO (7)	VALORACIÓ N DE LA NO CONFORMID AD O RIESGO (8)	CAUSA O CAUSAS (9)	ACCIONES (10)	RESPO NSABLE DE EJECUC IÓN (11)	FECHA DE INICIO PROGRAM ADA (dd/mm/aa) (12)	FECHA DE TERMINACI ÓN PROGRAM ADA (dd/mm/aa) (13)	SEGUIMIENTO PROCESO			VERIFICACIÓN DE ACCIONES			
											FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO (T, P,SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ES TA DO NC PO TE NCI	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR
ISO NET : 358 AUT O: 4	1	OAC	28/01/2011	No comunicar ni divulgar la información institucional y los resultados de la gestión de la Contraloría de Bogotá, una vez autorizada.	BAJA - 5	Ocorre cuando la información no se envía o no llega en el término establecido (obsoleta) a los clientes internos y externos.	Publicar en la Página WEB la información autorizada por el Contralor y/o el Jefe de la OAC, que se vaya a dar a conocer a los medios de comunicación	Jefe prof. OAC	1/01/2011	31/12/2011		*Seguimiento a diciembre de 2011: Se mantiene el seguimiento reportado con corte a septiembre. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el seguimiento repotado en junio, sepetiembre y diciembre. *Seguimiento a junio de 2012: Se ratifica el seguimiento repotado en junio, sepetiembre y diciembre de 2011 y marzo de 2012.	T	Seguimiento a diciembre de 2011: No fue posible evidenciar el cumplimiento de la acción propuesta para mitigar el riesgo identificado, por lo anterior debe continuar abierta. Seguimiento 26-03-2012: Verificada la información Institucional publicada en la página web, se pudo evidenciar que la misma se encuentra publicada en tiempo real, para la cual el riesgo es mitigado, por lo tanto se cierra por su mitigación. Seguimiento 26-06-2012: Se verificó nuevamente la información Institucional publicada en la página web en tiempo real. Por lo tanto el Riesgo se encuentra mitigado desde el seguimiento anterior.	C	26/12/2011 26-03-2012 26-06-2012	Jaime Eduardo Ávila. Rosario González Hernán Martínez. Rosario González
1	1	Oficina Asesora de Comunicaciones	27/01/2012	No divulgar la información institucional ni los resultados, una vez autorizados.	Alta - 60	La información no llega oportunamente a los clientes por no conocer de primera mano la información institucional y por fallas en los mecanismos técnicos para el envío de información.	verificar que la información autorizada para ser publicada, se haga de manera oportuna y Solicitar el conocimiento de primera mano de la información.	Oficina Asesora de Comunicación	27/01/2012	31/12/2012		*Seguimiento a marzo de 2012: Se continúa realizando el seguimiento permanente a la información para que sea publicada veraz y oportunamente, en la página web, medios de comunicación y demás escenarios pertinentes. *Seguimiento a junio de 2012: Se ratifica el seguimiento de marzo de 2012.		Seguimiento 26-03-2012: Se evidenció el seguimiento permanente a la información publicada en forma veraz y oportunamente, en la página web, medios de comunicación, através de las redes sociales como Blaving, youtube, facebook y tweters y demás escenarios pertinentes. No obstante a pesar que la acción ha sido eficaz, esta continúa abierto hasta culminar con las fechas establecidas. Seguimiento 26-06-2012: Verificado el seguimiento de la información publicada en la página web, y en los distintos medios de comunicación, através de las redes sociales como Blaving, youtube, facebook y tweters y demás escenarios, se evidenció la veracidad de las mismas la cual se realiza permanentemente y en forma oportuna. El riesgo sigue abierto para constante monitoreo hasta se cumpla con las fechas establecidas.	A	26/03/2012	Rosario González - Hernán Martínez



ANEXO 2
REPORTE ACCIONES PREVENTIVAS - PLAN DE MANEJO DE RIESGOS

(1) PROCESO: Enlace con Clientes.
(2) RESPONSABLE DEL PROCESO: Dr. Yovanny Francisco Arias
Guarín - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local

No. (3)	ORIGEN (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) (4)	DEPEN- DENCIA (5)	FECHA NC POTENCIA L RIESGO (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD POTENCIAL O RIESGO (7)	VALORACIÓ N DE LA NO CONFORMID AD O RIESGO (8)	CAUSA O CAUSAS (9)	ACCIONES (10)	RESPO NSABLE DE EJECUC IÓN (11)	FECHA DE INICIO PROGRAM ADA (dd/mm/aa) (12)	FECHA DE TERMINACI ÓN PROGRAM ADA (dd/mm/aa) (13)	SEGUIMIENTO PROCESO		VERIFICACIÓN DE ACCIONES				
											FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTA DO (T, P,SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ES TA DO NC PO TE NCI	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR
2	1	Dirección para el Control Social	27/01/2012	Perdida de credibilidad y/o confianza, por parte del ciudadano, respecto a la gestión de articulación del Control Social con el control fiscal, de acuerdo a la R.R. 021 de 2010.	Media-20	Falta de aplicación de la normatividad vigente por parte de las diferentes Sectoriales. Falta de articulación entre las diferentes sectoriales con la dirección para el control social y desarrollo local. Fallas en los sistemas de reporte, lo cual no permite llegar de manera oportuna a la Ciudadanía.	Sensibilización y capacitación en la normatividad vigente respecto al proceso de Enlace con Clientes a las diferentes Sectoriales. Seguimiento a los compromisos registrados en las actas de Comité de Agenciamiento Transversal.	Director para el Control Social y Desarrollo Local, Director de Economía y Finanzas, Subdirector para el control social, Director o Subdirector sectorial responsable y/o Jefe de Oficina Local	27/01/2012	31/12/2012		Seguimiento a marzo de 2012: Se realizó una jornada de capacitación a 50 funcionarios de la Contraloría de todas las Direcciones sectoriales, dictada por la Universidad Nacional de Colombia, en el marco del contrato N° 30 de 2011. Los soportes reposan en las carpetas del contrato, caja 3 carpeta 10. No obstante de que la responsabilidad del seguimiento a los compromisos registrados en las actas de Comité de Agenciamiento Transversal correspondía a la Dirección de Planeación en marco de la RR N° 018 de 2011, esta Dirección realizó seguimiento desde la Subdirección para el Control Social con los Jefes de Oficina Local, como también la UN realizó seguimiento respectivo. Los soportes reposan en las carpetas del contrato. *Seguimiento a junio de 2012: Continuando con el proceso de autocapacitación se realizó el 22 de mayo de 2012 una jornada de socialización de la Planeación, ejecución y resultados de los procesos Micro y Enlace, si como de los procedimientos de Enlace y la importancia de la atención al cliente ciudadano.		Seguimiento 26-03-2012: Verificado la carpeta No. 10 del contrato No. 030 de 2011, se pudo evidenciar que a folio 1,784 se solicitó a la Dirección de Capacitación y Cooperación Técnica la coadyuvación de la selección de funcionario para la capacitación de Control Fiscal y Derechos en Colombia adelantado por la Universidad Nacional, de acuerdo con la propuesta temática que reposa en la carpeta en mención a folio 1776 a 1783, como el listado de participantes que fueron convocados a folios 1774 - 1775, así mismo, se encuentra a folio 1768 el memorando con radicación 2011112907 del 24 de octubre de 2011, suscrito por la Subdirectora para el Control Social, mediante el cual se anexan las respectivas certificaciones de asistencia. No obstante a pesar de que la acción ha sido eficaz, este hallazgo sigue abierto para seguimiento hasta cumplir la fecha de programación. Seguimiento a junio de 2012: Se evidenció la realización de una autocapacitación que se realizó el 22 de mayo de 2012 donde se socializaba Planeación, ejecución y resultados de los procesos Micro y Enlace, si No obstante a pesar de que la acción ha sido e	A	26/03/2012	Rosario González - Hernández Martínez
3	1	Dirección de Apoyo al Despacho	27/01/2012	No atender oportunamente los requerimientos del Concejo, en el ejercicio del apoyo técnico al control político	BAJA - 5	Inasistencia o incumplimiento de una citación a debate o de la no respuesta oportuna a un cuestionario por parte del Contralor o alguno de sus delegados.	Trámite oportuno de las comunicaciones allegadas del Concejo de Bogotá a través de la Ventanilla Virtual para direccionamiento. Soporte técnico a solicitud.	Director de Apoyo al Despacho	27/01/2012	31/12/2012		Seguimiento a marzo de 2012: Se ha dado trámite oportuno a las comunicaciones allegadas del Concejo de Bogotá a través de la Ventanilla Virtual, correo electrónico, fax y demás medios pertinentes, para el respectivo direccionamiento. *Seguimiento a junio de 2012: Se ratifica el seguimiento de marzo de 2012.		Seguimiento a marzo de 2012: Se verificó el trámite oportuno a las comunicaciones allegadas del Concejo de Bogotá por la Ventanilla Virtual a través del Sigepro, correo electrónico, fax y los demás medios, para el respectivo direccionamiento de dichas comunicaciones. Si bien es cierto que las comunicaciones han sido bien direccionadas, este riesgo sigue abierto para continuo monitoreo. Seguimiento 26-06-2012: Realizada la verificación del trámite a las comunicaciones allegadas del Concejo de Bogotá por la Ventanilla Virtual a través del Sigepro, y los demás medios, se pudo evidenciar que es oportuno el direccionamiento de dichas comunicaciones. A pesar de su eficacia, el Riesgo sigue abierto para continuo monitoreo.	A	26/03/2012	Rosario González - Hernández Martínez



ANEXO 2
REPORTE ACCIONES PREVENTIVAS - PLAN DE MANEJO DE RIESGOS

(1) PROCESO: Enlace con Clientes.

(2) RESPONSABLE DEL PROCESO: Dr. Yovanny Francisco Arias
Guarín - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local

No. (3)	ORIGEN (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) (4)	DEPEN- DENCIA (5)	FECHA NC POTENCIAL L RIESGO (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD POTENCIAL O RIESGO (7)	VALORACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O RIESGO (8)	CAUSA O CAUSAS (9)	ACCIONES (10)	RESPON- SABLE DE EJECUCIÓN (11)	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aa) (12)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aa) (13)	SEGUIMIENTO PROCESO		VERIFICACIÓN DE ACCIONES				
											FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO (T, P, SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO TA DO NC PO TE NCI	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR
4	1	Dirección de Apoyo al Despacho	27/01/2012	No poder contar con el aplicativo SIGESPRO PQR, como una herramienta para la toma de decisiones gerenciales.	MEDIA - 40	Manejo inadecuado y demora en el trámite de la información relacionada con los derechos de petición en el Aplicativo Sigepro-PQR diseñado para tal fin.	Monitoreo, requerimiento y apoyo permanente a las dependencias involucradas con el fin de subsanar las falencias y optimizar de esta manera el uso racional y adecuado de la herramienta.	Director de Apoyo al Despacho	27/01/2012	31/12/2012		Seguimiento a marzo de 2012: El Centro de Atención al Ciudadano con la colaboración de la Dirección de Informática, ha continuado con el control y monitoreo permanente a través de out look y telefónicamente, prestando el apoyo a las dependencias que lo han requerido. *Seguimiento a junio de 2012: Se ratifica el seguimiento de marzo de 2012.		Seguimiento 26-03-2012: Verificada las carpetas de Seguimiento y Monitoreo se pudo evidenciar que se está realizando permanentemente el constante monitoreo y seguimiento los PQR, para que no se vensan, se suba la respuesta de los mismo en tiempo real y dentro de los términos establecidos, así como en la herramienta Outlook. Este riesgo sigue abierto hasta culminar con las fechas establecidas y continuo seguimiento Seguimiento 26-06-2012: Se evidenció directriz expedida por la Directora de Apoyo al Despacho y dirigida a todas los directores sectoriales donde le recordaba el estricto cumplimiento al Procedimiento para el trámite de los Derechos de Petición según memorando No. Rad. 3-2012-18131 del 26-06-2012 y el cumplimiento a la R.R. No. 011 del 2012, según memorando No. Rad. 3-2012 14287 del 22-05-2012. Este riesgo sigue abierto hasta culminar con las fechas establecidas y continuo seguimiento.	A	26/03/201.	Rosario González - Hernán Martínez.
																26-06-2012	Rosario González.
5	1	Dirección de Apoyo al Despacho	27/01/2012	No dar prioridad a los DPC que se han incluido como insumo al proceso auditor, esperando dar la respuesta hasta la finalización de la auditoria.	MEDIA - 40	Esperar hasta la culminación de todo el proceso auditor para poder generar una respuesta al peticionario.	Seguimiento a los DPC que han sido incluidos dentro del proceso auditor por parte de las sectoriales, advirtiendo la necesidad de priorizarlos y responderlos en desarrollo del proceso auditor.	Director de Apoyo al Despacho	27/01/2012	31/12/2012		Seguimiento a marzo de 2012: Se viene realizando seguimiento a los DPC que han sido incluidos dentro del proceso auditor por parte de las sectoriales, advirtiendo la necesidad de priorizarlos y responderlos en desarrollo del proceso auditor. *Seguimiento a junio de 2012: Se ratifica el seguimiento de marzo de 2012.		Seguimiento 26-03-2012: Verificado el control de seguimiento a los DPC, se pudo evidenciar que se lleva un monitoreo de los mismos que han servido como insumo al proceso auditor. Así mismo se evidenció que la respuesta se da de acuerdo a lo establecido en la Ley, y se evidencia el constante seguimiento en la calidad de las respuestas dadas al petente. No obstante a pesar que la acción ha sido eficaz, esta continúa abierto para seguimiento y hasta culminar con las fechas establecidas. Seguimiento 26-06-2012: Se evidenció el control de seguimiento a los DPC, y el monitoreo permanente de los mismos, así como la directriz emitida por la Dirección de Apoyo al Despacho y enviada a todos los directores sectoriales donde se le informa que deben ayegar a la dirección de apoyo las respuestas dadas a los petente de los DPC que sibieron de insumo en el Proceso Auditor. No obstante a pesar que la acción ha sido eficaz, esta continúa abierto para seguimiento y hasta culminar con las fechas establecidas.	A	2012-03-26.	Rosario González - Hernán Martínez.
																26-06-2012.	Rosario González.

Actualizado por: Dr. Yovanny Francisco Arias Guarín - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local
Fecha: 22/06/2012

Dr. Yovanny Francisco Arias Guarín - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local
RESPONSABLE DE PROCESO

VERIFICIÓN DE ACCIONES - OFICINA DE CONTROL INTERNO: María del Rosario Gonzalez Díaz
FECHA DE VERIFICACIÓN: 26 DE JUNIO DE 2012.