

ANEXO 1

(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)	DEPENDENCIA (5)	FECHA DEL HALLAZGO O NC (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD O HALLAZGO DE AUDITORÍA (7)	CAUSA O CAUSAS (8)	ACCIONES (9)	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN (10)	FECHA DE INICIO PROGRAMA DA (dd/mm/aa) (11)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aa) (12)	METAS CUANTIFICABLES (13)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO (14)	FECHA DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO PROCESO		VERIFICACIÓN DE ACCIONES			
													DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO (T, P, SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO DEL HALLAZGO (A, C)	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR
28 AGR ISONET	5	La Dirección de Control Social y la Oficina Asesora de Comunicaciones	30/01/2009	Hallazgo No.28. Contabilidad-PNUD: Propiedad, Planta y Equipo. En las instalaciones del almacén, se evidenciaron bienes muebles adquiridos por Convenio PNUD para desarrollar diferentes actividades contenidas en el convenio, como fue la compra de 4 STAND para divulgación de la campaña del mandato verde, los cuales fueron ingresados al Almacén el 06 de febrero de 2008 y entregados a Participación Ciudadana el 28 de febrero de 2008, pero a la fecha de esta auditoría no han sido retirados de los pasillos de la bodega del almacén, 2 de los STAND, notándose falta de control y de conservación de bienes, con el posible perjuicio que no se les está dando el uso para el cual fueron adquiridos. El valor de estos bienes suma \$60,088 miles.	Los stand que no están siendo utilizados fueron adquiridos para el programa "Mandato verde", y actualmente existen otras prioridades por parte de la administración.	Adelantar gestiones ante la Alcaldía Mayor de Bogotá y otras instituciones para la ubicación de los stand.		1/01/2009	31/05/2009	Realizar el trámite para poner en funcionamiento los stand.	Se realizó el trámite. SI 100% NO 0%		*Seguimiento a septiembre de 2011: Se encuentran ubicados los 2 STAND en las Localidades de Engativá y San Cristóbal, en cumplimiento de la acción programada. De conformidad con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se está en espera de la solicitud de cierre dirigida a la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: Se encuentran ubicados los 2 STAND en las Localidades de Engativá y San Cristóbal, en cumplimiento de la acción programada. De conformidad con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se está en espera de la solicitud de cierre dirigida a la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	T	Seguimiento a junio de 2011: Fue solicitado el cierre de este hallazgo debido a que desde la vigencia 2010 los 2 STAND fueron ubicados en las Localidades de Engativá y San Cristóbal, se reitera la solicitud de cierre efectuada mediante memorandos Nos.10000-05946 del 14 de abril de 2010, el No.10000-20996 del 22 de octubre de 2010, 10000-01271 del 24 de enero de 2011 y el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre de la observación	A*	2011-09-29 26-03-2012	Orlando Angel Romero Rosario González - Hernán Martínez.
53 AGR ISONET	5	Dirección para el Control Social y el Desarrollo Local, Dirección de Apoyo al Despacho y Oficina Asesora de Comunicaciones.	30/01/2009	Hallazgo No.53. La Contraloría de Bogotá, durante las tres últimas vigencias, recibió: en el 2005, 1.348 quejas, de las cuales 173 fueron objeto de auditoría; en el 2006 se radicaron 1.811 y 73 de ellas se trasladaron a auditoría y en el 2007 se recibieron 2.076 de las cuales tan solo 58 se atendieron en auditoría. Analizando el comportamiento de las quejas, según lo reportado en la cuenta, se evidencia que no hay una relación directa costo beneficio teniendo en cuenta el monto de los recursos que la Contraloría de Bogotá ha invertido en el control social y en darse a conocer a la ciudadanía. Por lo anterior, el grupo auditor vio la necesidad de realizar un seguimiento al trámite dado por la Contraloría a las solicitudes formuladas por la ciudadanía en las Direcciones Sectoriales, dependencias encargadas de tramitarlas; para las cuales se tienen las siguientes observaciones: La Contraloría expidió la Resolución 031 del 21 de agosto de 2005, en donde fijó los procedimientos que se deben seguir las dependencias para recepción y trámite de las quejas. Así mismo, tiene implementado un aplicativo para Adicionalmente en la misma Resolución, se conforma el "C" En desarrollo de lo establecido en la Resolución mencionada El aplicativo que tiene establecido la Contraloría para el reg	En la vigencia 2008 se evidenció y asumió la problemática de fondo que tiene el proceso en la atención definitiva de las quejas presentadas, adoptándose como correctivos el envío de comunicaciones y orientaciones a las Direcciones Sectoriales y a las Oficinas Locales mediante memorandos N° 32200 - 504 de noviembre 10 y 32200 - 422 de 20 de octubre de 2008. La diferencia que se presenta en la información reportada en la aplicación PQR y la reportada en los archivos físicos obedeció a que aquellos PQR que son insumo para el proceso auditor solo podrán obtener una respuesta definitiva una vez concluya la auditoría y para entonces ya se habrán vencido los términos fijados en el Decreto 01 de 1984. Por este motivo y para que no aparezcan alarmas rojas en la aplicación, se ha adoptado la cultura de reportar como definitiva aquella respuesta que aun esta en proceso. Para mitigar esta situación se programa desarrollar la Acción N° 1. En cuanto a la relación costo - beneficio que plantea la AGR, es importante mencionar que los recursos invertidos en el	1. Crear el Centro de Atención al Ciudadano, en cumplimiento Acuerdo 361 de 2009.	Gladys Amalia Russi Gomez y Jhon Portela	Enero a junio 30 de 2009	Un centro de atención al ciudadano creado.	Se creó: SI 100% NO 0%		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	T	Seguimiento a junio de 2011: Se expidió la Resolución Reglamentaria N° 019 de julio 28 de 2009 "Por medio de la cual se organiza el Centro de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Apoyo al Despacho", mediante memorandos No.10000-12716 del 12 de julio de 2010 y el No.10000-20996 del 22 de octubre de 2010, 10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11., se ha solicitado el cierre a este hallazgo. Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoría General de la República. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre de la observación.	A*	2011-09-29 26-03-2012	Orlando Angel Romero Rosario González - Hernán Martínez.	
ISONET: 981 AGR: 7	5	Dirección para el Control Social y Desarrollo Local, Dirección de Apoyo al Despacho, Oficina Asesora de Comunicaciones.	31/03/2010	Hallazgo 7: Participación Ciudadana. El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición versión 3" se encuentra desactualizado en el componente de actividades de control en los mecanismos para la recepción, registro y atención de las peticiones de la ciudadanía. Incumplimiento de las actividades de control establecidas para el archivo de los derechos de petición y definidas en el Manual de Calidad de la Contraloría de Bogotá versión 3.0 respecto al proceso de Gestión Documental.	No se ha tramitado la modificación del procedimiento.	Tramitar la modificación del procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición .	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	2/07/2010	Procedimiento ajustado.	Resolución que adopta las modificaciones al procedimiento:		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	T	Seguimiento a junio de 2011: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución N° 010 de 2010 por lo cual se está en el proceso de implementación de un nuevo aplicativo para los PQR, integrado al SIGESPRO efectuado con memorando No. 10000-20996 del 22 de octubre de 2010, 10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoría General de la República. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre de la observación	A*	2011-09-29 26-03-2012	Orlando Angel Romero Rosario González - Hernán Martínez.
ISONET: 982 AGR: 61	5	Dirección para el Control Social y Desarrollo Local.	31/03/2010	Hallazgo No. 61. Falta control y seguimiento a la respuesta definitiva de los derechos de petición que requieren evaluación en el proceso auditor.	No se ha tramitado la modificación del procedimiento.	Tramitar la modificación del procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición .	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	2/07/2010	Procedimiento modificado.	Resolución que adopta las modificaciones al procedimiento:		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	T	Seguimiento a junio de 2011: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución N° 010 de 2010, se integro un módulo de PQRs al aplicativo SIGESPRO el cual se encuentra en funcionamiento. Así mismo fue creado el Centro de Atención al Ciudadano que tiene dentro de sus funciones una actividad de seguimiento a las respuestas definitivas de los DPC para que estén ajustados en forma y contenido, por lo cual se ha solicitado el cierre de la misma mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoría General de la República. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre de la observación	A*	2011-09-29 26-03-2012	Orlando Angel Romero Rosario González - Hernán Martínez.

(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)	DEPENDENCIA A (5)	FECHA DEL HALLAZGO O NC (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD O HALLAZGO DE AUDITORÍA (7)	CAUSA O CAUSAS (8)	ACCIONES (9)	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN (10)	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aa) (11)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aa) (12)	METAS CUANTIFICABLES (13)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO (14)	SEGUIMIENTO PROCESO			VERIFICACIÓN DE ACCIONES			
												FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO (T, P, SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO DEL HALLAZGO (A, C)	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR
ISONET: 983 AGR: 62	5	Dirección para el Control social y Desarrollo Local.	31/03/2010	Hallazgo No. 62. Incumplimiento de lo establecido por la Ley 594 de 2000 (Ley de Archivo) que señala la forma como se deben archivar los procesos de los expedientes y/o carpetas.	Incumplimiento de la norma.	Dar estricto cumplimiento a las normas archivísticas.	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	2/07/2010	Dos acciones propuestas.	Nº de acciones ejecutadas /Nº de acciones programadas*100		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	T	Seguimiento a junio de 2011: Actualmente los archivos estan siendo organizados de acuerdo con las normas de archivo pertinentes, por lo cual se ha solicitado el cierre de la misma mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoría General de la República.	A*	2011-09-29 26-03-2012	Orlando Angel Romero Rosario González - Hernán Martínez
ISONET: 984 AGR: 63	5	Dirección para el Control social y Desarrollo Local.	31/03/2010	Hallazgo No.63. Incumplimiento del procedimiento de Recepción y Trámite de quejas numeral 30 sobre respuesta a través de EDICTO de peticiones anónimas.	No se ha tramitado la modificación del procedimiento.	Tramitar la modificación del procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición .	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	2/07/2010	Procedimiento modificado.	Resolución que adopta las modificaciones al procedimiento:		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	T	Seguimiento a junio de 2011: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución Nº 010 de 2010, se integro un módulo de PQRs al aplicativo SIGESPRO el cual se encuentra en funcionamiento. Asi mismo fue creado el Centro de Atención al Ciudadano que tiene dentro de sus funciones una actividad de seguimiento a las respuestas definitivas de los DPC para que esten ajustados en forma y contenido, por lo cual se ha solicitado el cierre de la misma mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre a la Auditoría General de la República.	A*	2011-09-29 26-03-2012	Orlando Angel Romero Rosario González - Hernán Martínez
ISONET: 985 AGR: 65	5	Dirección para el Control social y Desarrollo Local.	31/03/2010	Hallazgo No. 65. Incumplimiento al procedimiento "para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición versión 3.0" en el punto 1, sobre hacer seguimiento hasta resolver y contestar al ciudadano el derecho de petición formulado ante la Contraloría de Bogotá D.C. con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del control fiscal.	No se ha tramitado la modificación del procedimiento.	Tramitar la modificación del procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición .	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	2/07/2010	Procedimiento modificado.	Resolución que adopta las modificaciones al procedimiento:		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	T	Seguimiento a junio de 2011: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución Nº 010 de 2010, se integro un módulo de PQRs al aplicativo SIGESPRO. Asi mismo fue creado el centro de atención al ciudadano que tiene dentro de sus funciones una actividad de seguimiento a las respuestas definitivas de los DPC para que esten ajustados en forma y contenido. Se ha solicitado el cierre mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoría General de la República.	A*	2011-09-29 26-03-2012	Orlando Angel Romero Rosario González - Hernán Martínez
ISONET: 986 AGR: 66	5	Dirección para el Control social y Desarrollo Local.	31/03/2010	Hallazgo No.66. Incumplimiento del registro en hoja de ruta de todas las peticiones recibidas como lo determina el "Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición numeral 30, columna REGISTRO.	No se ha tramitado la modificación del procedimiento.	Tramitar la modificación del procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición .	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	2/07/2010	Procedimiento modificado.	Resolución que adopta las modificaciones al procedimiento:		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	T	Seguimiento a junio de 2011: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución Nº 010 de 2010 se cuenta con un nuevo aplicativo para los PQR, integrado al SIGESPRO. Asi mismo fue creado el centro de atención al ciudadano que tiene dentro de sus funciones una actividad de seguimiento a las respuestas definitivas de los DPC para que esten ajustados en forma y contenido. Se ha solicitado el cierre mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre de la observación	A*	2011-09-29 26-03-2012	Orlando Angel Romero Rosario González - Hernán Martínez
ISONET: 987 AGR: 67	5	Dirección para el Control social y Desarrollo Local.	31/03/2010	Hallazgo No. 67. En la fecha de La auditoría (octubre/09) , el procedimiento "para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición versión 3.0" Resolución 031 del 21 de agosto de 2005, esta desactualizado, debido a la nueva organización y las responsabilidades de las Dependencias, aprobado en el acuerdo No 361 del 6 de enero de 2009 del Concejo de Bogotá D.C.	No se ha tramitado la modificación del procedimiento.	Tramitar la modificación del procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición .	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	2/07/2010	Procedimiento modificado.	Resolución que adopta las modificaciones al procedimiento:		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	T	Seguimiento a junio de 2011: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución Nº 010 de 2010 se cuenta con un nuevo aplicativo para los PQR, integrado al SIGESPRO. Asi mismo fue creado el centro de atención al ciudadano que tiene dentro de sus funciones una actividad de seguimiento a las respuestas definitivas de los DPC para que esten ajustados en forma y contenido. Se ha solicitado cierre mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoría General de la República.	A*	1900-01-26 26-03-2012	Orlando Angel Romero

(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)	DEPENDENCIA A (5)	FECHA DEL HALLAZGO O NC (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD O HALLAZGO DE AUDITORIA (7)	CAUSA O CAUSAS (8)	ACCIONES (9)	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN (10)	FECHA DE INICIO PROGRAMA DA (dd/mm/aa) (11)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aa) (12)	METAS CUANTIFICABLES (13)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO (14)	SEGUIMIENTO PROCESO			VERIFICACIÓN DE ACCIONES			
												FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO (T, P, SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO DEL HALLAZGO (A, C)	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR
ISONET: 1301 AGR: 1	5	Dirección para el Control Social y Desarrollo Local.	29/10/2010	Hallazgo No. 1. En cumplimiento de su función de resolver todas y cada una de las pretensiones del peticionario, la Contraloría debe establecer las acciones de mejoramiento que le permitan verificar por sí misma las irregularidades denunciadas. La Contraloría, debe establecer los mecanismos de seguimiento para informarle al peticionario los resultados del proceso auditor relacionado con su petición en el caso en los cuales se lo manifiesten en sus respuestas. Establecer las acciones de mejoramiento que le permitan cumplir oportunamente con el ciento por ciento de los términos de respuesta a los peticionarios.	Faltan mecanismos de seguimiento para verificar las irregularidades denunciadas y para comunicar al peticionario la respuesta definitiva su solicitud. Desconocimiento del procedimiento de la ampliación de términos en casos requeridos por la complejidad de las respuestas a las peticiones.	Establecer de manera permanente el monitoreo y seguimiento al trámite de los PQR, para lo cual se ajustará el procedimiento respectivo para su recepción y trámite.	Gladys Amalia Russi Gomez y Eduardo Farid	29/10/2010	31/03/2011	Monitoreo y seguimiento permanente al trámite de los PQR.	Procedimiento adoptado con monitoreo y seguimiento permanente: SI: 100%. NO: 0%.		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el reporte realizado en diciembre.	P	Seguimiento a marzo de 2011: Se evidenció el cumplimiento de la acción, el procedimiento fue ajustado y adoptado mediante Resolución Reglamentaria No. 011 de marzo 31 de 2011, actividad No.11 "Realiza seguimiento a la oportunidad de las respuestas en el Sistema PQR" y se establece punto de control "analizarán el reporte semanal del sistema PQR para hacer seguimiento a las fechas de respuesta definitiva y recordarán la fecha máxima) vía outlook y telefónicamente a la dependencia respectiva (dos días antes del vencimiento de la respuesta)", por lo anterior, se sugiere el cierre del hallazgo a la AGR. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre de la observación	A*	2011-09-29 26-03-2012	Orlando Angel Romero Rosario González - Hernán Martínez.
ISONET: 980 AF: 2.4	6	Dirección para el Control Social y Desarrollo Local.	21/04/2010	Hallazgo No. 2.4. Como corolario, se aviene en primer lugar, que no fue clara la contratación que se realizó con la Universidad Nacional, pues el objeto del contrato es difuso, por ende, los productos no se pudieron concretar en sus características, amén de que el mismo objeto contractual pudo haberse desarrollado por la Contraloría Distrital - Subdirección de Evaluación Sectorial, Planes de Desarrollo y Políticas Públicas. En segundo término, la Universidad Nacional de Colombia no presentó ninguna herramienta o instrumento metodológico que permita a futuro realizar de manera eficaz y eficiente evaluaciones a los planes de desarrollo distrital y local, por parte de la ciudadanía, organismos no gubernamentales y veedurías, entre otros. En tercer lugar, pese a que en la parte considerativa no se aludió de manera concreta a la interventoría, en este capítulo se hace necesario llamar la atención a ésta, pues se advierte que faltó seguimiento y supervisión a las tareas que desarrolló el contratista, al no exigir los informes de manera periódica como estaba pactado, al no Así las cosas, esta auditoría especial conforme a lo expues En lo que respecta al hallazgo administrativo, si éste	Elaboración de estudios de conveniencia y oportunidad sin definir claramente el objeto contractual y los productos a entregar por parte del contratista. Falta de supervisión y seguimiento por parte de la interventoría.	Identificar claramente en los estudios de conveniencia y oportunidad el objeto contractual y los productos a entregar por parte del contratista, así como la experiencia, la competitividad y la disposición que se requiere por parte del contratista, que coadyuve en las necesidades o requerimientos de carácter pedagógico, planteados por la Contraloría. Realizar seguimiento y control a los convenios suscritos con entes con organizaciones o instituciones de educación superior, con el fin de verificar el cumplimiento del objeto contractual.	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	31/12/2010	1	No. de estudios de conveniencia y oportunidad que identifican claramente el objeto contractual y productos a entregar por el contratista *100 / Total de estudios de conveniencia y oportunidad elaborados. No. de seguimientos realizados al cumplimiento del objeto contractual de los convenios suscritos con entidades educativas *100 / Total de convenios suscritos con entidades		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AGR. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF. *Seguimiento a marzo de 2012: De conformidad con la verificación a diciembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF.	T	Seguimiento a junio de 2011: Se dió cumplimiento con las acciones propuestas respecto a la Identificación clara en los estudios de conveniencia y oportunidad el objeto contractual y los productos a entregar por parte del contratista. Lo anterior se pudo corroborar con los estudios de conveniencia y oportunidad del contrato N° 069 de 2009 con la Universidad Pedagógica Nacional. Se ha solicitado cierre mediante memorando No. 11000-01210 del 24 de enero de 2011 Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoría Fiscal. Seguimiento a diciembre de 2011: Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoría Fiscal. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre de la observación	A*	29/09/2011 26/12/2011 26-03-2012	Orlando Angel Romero Jaime Eduar do Ávila Rosario González - Hernán Martínez.
AF: 3 ISONET: 1202	6	Dirección para el Control Social y Desarrollo Local.	9/04/2010	Hallazgo No. 4.1. IRREGULARIDADES EN LA FORMULACIÓN DE INDICADORES Es necesario recalcar, que en el informe no se encuentran indicadores de eficiencia, que muestren la combinación óptima de la inversión de los recursos para lograr las metas propuestas; tampoco se diseñaron indicadores de impacto a pesar de que el informe de manera reiterada hace referencia al impacto de las acciones adelantadas; finalmente no existen indicadores que combinen la eficacia y eficiencia denominados de efectividad y que muestren de forma diáfana la gestión adelantada por las entidades.	No se tuvo en cuenta los resultados históricos de indicadores de anteriores vigencias. Falta de control y seguimiento al diligenciamiento de planillas de asistencia a los eventos y capacitaciones.	1. Formular los indicadores del proceso a partir de resultados históricos que nos minimicen la posibilidad de sub o sobre estimarlos, siempre y cuando sean pertinentes y tramitar la solicitud de modificaciones pertinentes. 2. Enviar una comunicación a todos los Jefes de Oficina de Localidad y a los Directores Sectoriales, recalcando sobre el adecuado y completo diligenciamiento de las planillas y listados de asistencia a los diferentes eventos y capacitaciones.	Gladys Amalia Russi Gomez y Jefes Oficina de Localidad	30/04/2010	31/12/2010	Acciones implementadas	Nº Acciones implementadas/ Nº Acciones implementadas* 100		*Seguimiento a junio de 2011: De conformidad con la verificación a marzo de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF. *Seguimiento a septiembre de 2011: De conformidad con la verificación a junio de 2011 realizada por la Oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF. *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF. *Seguimiento a marzo de 2012: De conformidad con la verificación a diciembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF.	T	Seguimiento a junio de 2011: Se verificó y se comprobó que para la vigencia 2011 en el Plan de Acción los indicadores diseñados apuntan a la eficacia y eficiencia, tomando en cuenta las observaciones por la AF y cumpliendo con la acción implementada. Se solicitará el cierre. Se solicita el cierre del hallazgo a la Auditoría Fiscal. Seguimiento a diciembre de 2011: Por la eficacia de la acción, se solicita el cierre del hallazgo a la Auditoría Fiscal. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre de la observación	A*	29/09/2011 26/12/2011 26-03-2012	Orlando Angel Romero Jaime Eduar do Ávila Rosario González - Hernán Martínez.

ANEXO 1

(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)	DEPENDENCIA (5)	FECHA DEL HALLAZGO O NC (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD O HALLAZGO DE AUDITORIA (7)	CAUSA O CAUSAS (8)	ACCIONES (9)	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN (10)	FECHA DE INICIO PROGRAMA (dd/mm/aa) (11)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aa) (12)	METAS CUANTIFICABLES (13)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO (14)	SEGUIMIENTO PROCESO		VERIFICACIÓN DE ACCIONES			
												FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO DEL HALLAZGO (A,C)	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR	
ISONET: 1305 AF: 4		Dirección para el Control Social y Desarrollo Local.	1/12/2010	4. La Resolución reglamentaria 021 de agosto 19 de 2010 por la cual "se modifican, eliminan e incorporan documentos y procedimientos del proceso enlace con los clientes", expedida por el Contralor de Bogotá, D.C., se determinó que es responsabilidad del Director para el Control Social y Desarrollo Local, del Director de Apoyo al Despacho, del Jefe de la Oficina de Comunicaciones en coordinación con la Dirección de Informática, velar por la administración, divulgación, presentación, capacitación y mejoramiento del procedimiento adoptado, desconociéndose a la Dirección de Capacitación y Cooperación Técnica que es la dependencia que por su nivel funcional debería estar inmersa en esa tarea, toda vez que involucra el tema de capacitación para funcionarios de la CB, quienes serían los directamente interesados en adquirir la competencia en las herramientas diseñadas por la UPN.	No era necesario incorporar a capacitación en el procedimiento, porque de oficio esa dirección de apoyo tiene la función misional de capacitar a los funcionarios en todas las áreas.	Involucrar a la Dirección de Capacitación y Cooperación Técnica en los procesos de formación para los funcionarios de la Contraloría de Bogotá cuando se requiera.	Director para el Control Social y Desarrollo Local	15/02/2011	31/12/2011	1	No. De procesos de formación a funcionarios realizados con la Dirección de Capacitación y Cooperación Técnica/No. De procesos de formación a funcionarios programados*100	Seguimiento a junio de 2011: Se reitera el seguimiento realizado con corte a marzo de 2011 aclarando que se vinculará la Dirección de Capacitación cuando se trate de programas de pedagogía dirigidos a funcionarios de la entidad y no a comunidades. Seguimiento a septiembre de 2011: Se reitera el seguimiento realizado con corte a junio de 2011 aclarando que se vinculará la Dirección de Capacitación cuando se trate de programas de pedagogía dirigidos a funcionarios de la entidad y no a comunidades. *Seguimiento a diciembre de 2011: Se reitera el seguimiento realizado con corte a septiembre de 2011 aclarando que se vinculará la Dirección de Capacitación cuando se trate de programas de pedagogía dirigidos a funcionarios de la entidad y no a comunidades. *Seguimiento a marzo de 2012: Se reitera el seguimiento realizado con corte a diciembre de 2011 aclarando que se vinculará la Dirección de Capacitación cuando se trate de programas de pedagogía dirigidos a funcionarios de la entidad y no a comunidades.	T	Seguimiento a junio de 2011: En razón a que la acción está supeditada a programas de capacitación futuros, se deja abierta para seguimiento en los próximos trimestres y verificar que haya coordinación entre la Dirección de Capacitación y la Dirección para el Control Social y Desarrollo Local. Seguimiento a septiembre de 2011: Continúa abierta para seguimiento en razón a que el contrato se iniciando su ejecución Seguimiento a diciembre de 2011: Continúa abierta para seguimiento en razón a que el contrato está iniciando su ejecución. 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 codyuvación de la selección de funcionario para la capacitación de Control Fiscal y Derechos en Colombia adelnqrtdo 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 , así mismo, se encuentra a folio 1768 el memorando con ra	A	29/09/2011	Orlando Angel Romero
ISONET: 1306 AF: 5		Dirección para el Control Social y Desarrollo Local.	1/12/2010	5. Como ya se dijo en el capítulo 2.2.1, la UPN argumentó su participación en el proceso pre-contractual en su conocimiento científico pedagógico, contratando para la ejecución del proyecto los servicios de un consultor y director operativo mediante los acuerdos de voluntades 413 y 418 de 2009. La Universidad justificó éstos, ya que dentro de su planta de personal no contaba con el recurso humano que atendería las obligaciones contenidas en el contrato 069 de 2009. Conforme a lo anterior, encuentra esta Auditoría que si bien la contratación del consultor y director operativo eran necesarias para satisfacer las obligaciones plasmadas en el acuerdo de voluntades, tal situación demuestra que la UPN al momento de presentarse al proceso de selección no contaba con el personal idóneo para cumplir a cabalidad con lo requerido por la CB, toda vez, que tuvo que buscar fuera de su personal docente el recurso humano que pudiera ejecutar la prestación de los servicios solicitados por el sujeto de control	El personal requerido estaba contemplado en la propuesta presentada por la Universidad	De requerirse la contratación con una universidad proyectar que la Universidad apoye con personal de su planta el proyecto	Director para el Control Social y Desarrollo Local	15/02/2011	31/12/2011	1	No. De profesionales contratados de la planta/No de profesionales contratados*100	Seguimiento a junio de 2011: Para los estudios previos que se están realizando actualmente, se esta revisando que el contratista apoye con personal de su planta el proyecto. Seguimiento a septiembre de 2011: Para el contrato N° 30 de 2011 suscrito con la UN se exigió que mas del 50% de los asesores estén vinculados a la planta de personal de dicha Institución. *Seguimiento a diciembre de 2011: Para el contrato N° 30 de 2011 suscrito con la UN se exigió que mas del 50% de los asesores estén vinculados a la planta de personal de dicha Institución. *Seguimiento a marzo de 2012: Para el contrato N° 30 de 2011 suscrito con la UN se exigió que mas del 50% de los asesores estén vinculados a la planta de personal de dicha Institución.	P	Seguimiento a junio de 2011: La acción se encuentra encaminada a la contratación futura y a la fecha no se ha contratado, se deja abierta para seguimiento y cumplimiento de la acción implementada. Seguimiento a septiembre de 2011: Continúa abierta para seguimiento en razón a que el contrato se iniciando su ejecución Seguimiento a diciembre de 2011: Por la eficacia de la acción, se solicita el cierre del hallazgo a la Auditoría Fiscal Seguimiento 26-03-2012: En la Minuta del contrato N° 30 de 2011 suscrito con la UN en la Cláusula Segunda, literal b numeral 2 se estableció dar cabal cumplimiento al contenido de la oferta presentada la cual hace parte integral del contrato donde se señala que los facilitadores, orientadores y capacitadores a la comunidad, estén abscritos a la planta de la institución docente. Se sugiere a la Auditoría Fiscal el cierre de la acción por cumplir con eficacia la misma.	A*	29/09/2011	Orlando Angel Romero
	3	Subdirección para el Control Social	20/06/2011	No fue presentada la Tabla de Retención Documental y la carpeta de Agenciamiento Transversal no se encuentra al día, contraviniendo lo normado en el numeral 4.2.4. Control de registros de la NTC ISO 9000: 2008 y NTC GP 1000:2009. Así mismo, no se tiene conocimiento de la norma NTC ISO 9000: 2008 y NTC GP 1000:2009 respecto a como se controlan los documentos del SGC normado en el numeral 4.2.3-control de documentos; ni en que consiste el análisis de datos normado en el numeral 8.4 -Análisis de datos; ni identifican como se planifica e implementa la mejora del proceso normado en el numeral 8.5-Mejora.	Debilidad en la organización y archivo de documentos y archivos de gestión.	Realizar una reunión de trabajo en la Dirección, con el propósito de autocapacitarse en los siguientes temas: Revisión de los procedimientos para el manejo y archivo de documentos internos, tablas de retención, socialización de los resultados de gestión y planes de mejoramiento con corte a junio de 2011.	Subdirección para el Control Social	5/07/2011	5/10/2011	Realizar una autocapacitación	Autocapacitación realizada.	Seguimiento a septiembre de 2011: Se realizó una reunión de trabajo el día 25/07/2011 como consta en el acta N° 23, en la cual se realizó una autocapacitación en los siguientes temas: 1. Manejo de la herramienta SIGESPRO. 2. Consulta y conocimiento de las circulares emitidas para el reporte de la información interna y los procedimientos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad. 3. Revisión y estudio de los procedimientos establecidos en la nueva normatividad del Proceso de Prestación de Servicio Micro especialmente los relacionados con elaboración de mesas de trabajo, procedimiento para memorando de planeación y programas de auditoría, del traslado de hallazgo, la elaboración del informe de auditoría, con el propósito de definir los requisitos, términos que deben cumplirse y generar propuestas de mejora de ser pertinentes. 4. Realizar supervisión y control encaminados a que los equipos auditores cumplan cada una de las actividades de los procedimientos relacionados con el desarrollo de las mesas de trabajo y concluir hallazgos de auditoría. Lo cual	C				

ANEJO 1

(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)	DEPENDENCIA A (5)	FECHA DEL HALLAZGO O NC (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD O HALLAZGO DE AUDITORIA (7)	CAUSA O CAUSAS (8)	ACCIONES (9)	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN (10)	FECHA DE INICIO PROGRAMA DA (dd/mm/aa) (11)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aa) (12)	METAS CUANTIFICABLES (13)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO (14)	SEGUIMIENTO PROCESO		VERIFICACIÓN DE ACCIONES				
												FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO (T, P, SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO DEL HALLAZGO (A, C)	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR
	3	Dirección de Apoyo al Despacho	20/06/2011	No fue posible evidenciar, ni en medio físico ni magnético la existencia del plan de mejoramiento y manejo de riesgos anexos 1 y 2 incumpliendo lo normado en el numeral 8,5 Mejora de la NTC ISO 9000: 2008 y NTC GP 1000:2009 . Además, no se tiene conocimiento del para qué sirve el análisis de datos reglamentado en el 8.4 - Análisis de datos de la citada norma	Debilidad en el compromiso por parte de los funcionarios relacionado con el conocimiento y apropiación de las herramientas e informes que reflejan y miden los resultados de la gestión (Plan de mejoramiento y mapa de riesgos, plan de acción.)	Realizar una reunión de trabajo en la Dirección, con el propósito de autocapacitarse y revisar los procedimientos para el manejo y archivo de documentos internos, socialización de los resultados de gestión y planes de mejoramiento con corte a junio de 2011.	Dirección de Apoyo al Despacho	5/07/2011	5/10/2011	Realizar una autocapacitación	Autocapacitación realizada.		Seguimiento a diciembre: Se llevó a cabo una reunión de trabajo en la Dirección, el día 09/12/2011 como consta en el acta N° 37, donde se realizó una autocapacitación relacionada con los siguientes temas: 1. Procedimiento para el traslado de hallazgos para garantizar la trazabilidad y confiabilidad de la información que finalmente se registra en los informes. 2. Procedimiento para la elaboración de informe de auditoría, que garantice la trazabilidad y confiabilidad de la información consignada en dichos informes como es el caso de los objetivos del memorando de planeación, la mesa de trabajo para la valoración de argumentos por parte de la administración, el tema de socialización de resultados de la auditoría a la comunidad y la inclusión de esta actividad en el aplicativo Base de Datos del Control Social. 3. Procedimiento para la elaboración de mesas de trabajo con el propósito de garantizar que se diligencien de conformidad con los requisitos establecidos en la norma y que contengan el desarrollo de los temas definidos en el orden del día. Seguimiento a marzo: Se ratifica el reporte con corte a diciembre de 2011.	T	Seguimiento a septiembre de 2011: Se verificó la existencia de las carpetas de plan de mejoramiento de la Auditoría Fiscal y la Auditoría General de la República, no se evidenció evidencia de la carpeta de la Dependencia. Esta acción queda abierta porque falta realizar la socialización y levantamiento de la respectiva acta. Seguimiento diciembre de 2011: Verificada Acta No. 37 de 2011 de fecha 09/12/11, en la que consta el cumplimiento de la actividad. Fue socializado el informe de Gestión con corte a septiembre 30 de 2011 y los resultados obtenidos, se insistió en el cumplimiento de los procedimientos que hacen parte del Sistema de Gestión la Calidad. El Acta de socialización fue firmada y existen registro de la asistencia de los funcionarios que fueron citados para adelantar esta acción. Seguimiento 26-03-2012: Verificada Acta No. 37 de 2011 de fecha 09/12/11, en la que consta el cumplimiento de la actividad. Fue socializado el informe de Gestión con corte a septiembre 30 de 2011 y los resultados obtenidos, se insistió en el cumplimiento de los procedimientos que hacen parte de la asistencia de los funcionarios que fueron citados para adelantar esta acción.	C	29/09/2011 26/12/2011 26-03-2012	Orlando Angel Romero Jaime Eduardo Ávila. Rosario González - Hernán Martínez.
2.2.2.3.2	6	Dirección de Apoyo al Despacho	04/04/2011	Línea gratuita de atención al ciudadano : No existe una línea gratuita para que el ciudadano pueda colocar las quejas, en su defecto se utiliza el conmutador	Imposibilidad de la instalación en el actual edificio sede de la C.B. (Amalfi) por falta de la infraestructura viable, para ponerla en funcionamiento	Reactivar la línea gratuita de atención al ciudadano tan pronto la Contraloría de Bogotá retorne a su Sede habitual en la Calle 26. Esta línea está a cargo del Centro de Atención al Ciudadano	Dirección de Apoyo al Despacho	25/04/2011	30/06/2011	100%	Línea Gratuita de atención al ciudadano instalada/ Línea gratuita de atención al ciudadano programada		Seguimiento a junio de 2011: En cumplimiento de la acción programada en el plan de mejoramiento, mediante memorando N° 2011164757 de 14/06/2011 se remitió a la Dirección Administrativa y Financiera, una comunicación solicitando reactivar la línea gratuita de atención al ciudadano. Seguimiento a septiembre de 2011: En cumplimiento de la acción programada en el plan de mejoramiento, el 25 de julio de 2011 telefónica confirma que el enrutamiento de la Línea 0180000910671 con la línea 4281980 quedo activada- *Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF. *Seguimiento a marzo de 2012: De conformidad con la verificación a diciembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se esta en espera del cierre por parte de la AF.	T	Seguimiento a junio de 2011: Se verificó el memorando donde se solicita la línea adicional para atender mejor al ciudadano, no obstante de ello no se evidencia la eficacia de la acción. Continúa abierta para seguimiento. Seguimiento a septiembre de 2011: Se verificó la existencia de las líneas de atención a la Ciudadanía y la solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones por parte de la Dirección de Apoyo al Despacho, para la divulgación de los números telefónicos nacional y fijo de atención, mediante memorando 2011182314 del 02-08-11. Se solicita el cierre a la Auditoría Fiscal. Seguimiento a diciembre de 2011: Por la eficacia de la acción, se solicita el cierre a la Auditoría Fiscal. Seguimiento 26-03-2012: Se reitera el cierre de la observación	A*	29/09/2011 26/12/2011 26-03-2012	Orlando Angel Romero Jaime Eduardo Ávila Rosario González - Hernán Martínez.
	4	Dirección Control Social y Desarrollo Social	01/02/2012	Se evidenció que para el indicador de Efectividad en la vinculación de ciudadanos en el ejercicio del control social, no coincide la medición de la base de datos de la que se genera la información (839) con la información registrada en el consolidado Plan de Acción 2011 (853). Lo anterior incumple los requisitos del numeral 8.2.3 de las normas, en el cual establece que: "La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados así como el manejo de los recursos disponibles.	No existe una herramienta confiable que permita registrar los resultados de los indicadores	Implementar una herramienta alternativa que permita el registro de la información sobre la gestión realizada, que garantice confiabilidad y oportunidad en los datos.	Dirección para el Control Social y Desarrollo Local	06/02/2012	30/03/2012	Unidad	Herramienta en uso		Seguimiento a marzo de 2012: Se ajustó la base de datos existente con la colaboración de la Dirección de informática y esta se encuentra funcionando adecuadamente	T	Seguimiento 26-03-2012: Verificada la Base de Datos de Control Social se puede evidenciar el funcionamiento de la misma, así mismo, se verificó los diagnósticos enviado por los Jefes Locales de acuerdo a un requerimiento efectuado por el Director de Control Social según correo vía Outlook de fecha 21 de marzo 2012, donde manifiesta la conformidad con la herramienta Base de Datos de Control Social (BDCS) Por la eficacia de la acción, se solicita a la firma certificadora el cierre del hallazgo.	A*	26/03/2012	Rosario González - Hernán Martínez.

Actualizado por: Dr. Yovanny Francisco Arias Guarín - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local
Fecha: 22/03/2012
Seguimiento OCI: Orlando Angel Rodriguez (Apoyo: Rosario Gonzalez y Hernán Martínez)
Fecha: 26-03-2012
Seguimiento Dirección de Control Social: Henry Camacho Ovalle.
Fecha: 22/03/2012

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