

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

No. (3)	ORIGEN (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) (4)	DEPENDENCIA A (5)	FECHA NC POTENCIAL 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)	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN (11)	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aa) (12)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aa) (13)	SEGUIMIENTO PROCESO (14)		VERIFICACIÓN DE ACCIONES (15)				
											FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO (T, P, SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO NC POTENCIAL O RIESGO (A, M)	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR
ISONET: 358 AUTO: 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 (obsoleto) 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 y prof. OAC	1/01/2011	31/12/2011			T	<p><b>Seguimiento a junio de 2011:</b> Se debe seguir monitoreando para evidenciarse el cumplimiento y efectividad de los controles establecidos.</p> <p>Seguimiento a junio de 2011: Continuando con la implementación de la acción, el Jefe de Comunicaciones verifica toda información que se suministra a los medios de comunicación y ordena a los funcionarios de la Oficina Asesora de Comunicaciones su correspondiente publicación en la página WEB.</p> <p>Seguimiento a septiembre de 2011: Se mantiene el seguimiento reportado con corte a junio.</p> <p>*Seguimiento a diciembre de 2011: Se mantiene el seguimiento reportado con corte a septiembre.</p> <p>*Seguimiento a marzo de 2012: Se ratifica el seguimiento reportado en junio, septiembre y diciembre.</p>	C	<p>29/09/2011</p> <p>26/12/2011</p> <p>26-03-2012</p>	<p>Orlando Romero</p> <p>Jaime Eduardo Ávila.</p> <p>Rosario González - Hernán Martínez.</p>
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. Solicitar el conocimiento de primera mano de la información.	Oficina Asesora de Comunicaciones	27/01/2012	31/12/2012				<p><b>Seguimiento a marzo de 2012:</b> 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.</p>	A	26/03/2012	Rosario González - Hernán Martínez
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 Subdirector sectorial responsable y/o Jefe de Oficina Local	27/01/2012	31/12/2012				<p><b>Seguimiento a marzo de 2012:</b> 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.</p> <p>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.</p>	A	26/03/2012	Rosario González - Hernán 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 cuestionamiento. Soporte técnico a solicitud.	Director de Apoyo al Despacho	27/01/2012	31/12/2012				<p><b>Seguimiento a marzo de 2012:</b> Se ha dado trámite oportuno a las comunicaciones allegadas del Concejo de Bogotá a través de la Ventanilla Virtual, 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.</p>	A	26/03/2012	Rosario González - Hernán Martínez
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 Sigespro PQR diseñado para tal fin.	Monitoreo, requerimiento y apoyo permanente a las dependencias involucradas con el fin de subsanar las fallencias y optimizar de esta manera el uso racional y adecuado de la herramienta.	Director de Apoyo al Despacho	27/01/2012	31/12/2012				<p><b>Seguimiento a marzo de 2012:</b> 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.</p>	A	26/03/2012	Rosario González - Hernán Martínez

