

ANEXO 2

(1) PROCESO: Enlace con Clientes.

(2) RESPONSABLE DEL PROCESO: Dr. Yovanny Francisco Arias Guarín -

No. (3)	ORIGEN (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)	DEPENDENCIA (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			VERIFICACIÓN DE ACCIONES			
											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
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 y prof. OAC	1/01/2011	31/12/2011		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 correo	T	<b>Seguimiento 26-03-2012:</b> 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.  <b>SEGUIMIENTO 26-09-2012:</b> Verificada la información, se ratifica lo descrito en los seguimientos anteriores.	C	26/12/2011  26-03-2012  26-06-2012  26-09-2012	Jaime Eduardo Ávila.  Rosario González Hernán Martínez.  Rosario GonzálezD.
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		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 ratific		<b>Seguimiento 26-06-2012:</b> Verificado el seguimiento de la información publicada en la página web, y en los distintos medios de comunicación, a través de las redes sociales como Blaving, youtube, facebook y tweters y demás escenarios, se evidenció la veracidad  <b>SEGUIMIENTO 26-09-2012:</b> Verificada la información, se pudo evidenciar que la información se publica en tiempo real, en los distintos medios de comunicaciones y s trsvés de las páginas socialesv. Esre riesgo sigue abierto para seguimiento hasta que se cumpla con las fechas establecidas.	A	2012-03-26  26-09-2012	Rosario González - Hernán Martínez  Rosario González D. Tatiana Rojas
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 perm	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 la Direcciones sectoriales, dictada por la Universidad Nacional de Colombia, en el marco del contrato N° 30 de 2011. Los soportes reposan en la		<b>Seguimiento a junio de 2012:</b> 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, sí como de los procedimientos de Enlace y la impo  <b>SEGUIMIENTO 26-09-2012:</b> Verificada el Memorando No. 3-2012-10988 del 13-04-2012, donde se le solicitó a la Dirección de Planeación el seguimiento realizado a los compromisos registrados en las actas de Comité de Agenciamiento Transversal, a la fecha de este seguimiento la dirección de Planeación no ha respondido. Este riesgo sigue abierto para seguimiento.	A	26/03/2012  26-09-2012.	Rosario González - Tatiana rojas.  Rosario González D. Tatiana rojas

ANEXO 2

(1) PROCESO: Enlace con Clientes.

(2) RESPONSABLE DEL PROCESO: Dr. Yovanny Francisco Arias Guarín -

No. (3)	ORIGEN (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)	DEPENDENCIA (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			VERIFICACIÓN DE ACCIONES				
											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	
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	Insistencia 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		<b>Seguimiento a marzo de 2012:</b> Se verificó el trámite oportuno a las comunicaciones allegadas del Concejo de Bogotá por la Ventanilla Virtual a través del Sigespro, correo electrónico, fax y los demás medios, para el respectivo direccionamiento de dichas co  <b>SEGUIMIENTO 26-09-2012:</b> Verificado los trámites efectuados de las invitaciones, propósitos allegados del Concejo de Bogotá, se evidenció que se le está dando el trámite oportuno a las dependencias correspondientes como se puede verificar en los papeles de trabajo. Es preciso mencionar que la única herramienta que está utilizando el Concejo de Bogotá, es la de Outlook, las demás como la Ventanilla Virtual, el Sigespro Ect. no han sido utilizada a pesar de las recomendaciones que le ha sugerido la Dirección de Apoyo al Despacho. Este Riesgo continúa abierto para seguimiento hasta culminar la fecha propuesta.	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 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 outlook y telefónicamente, prestando el apoyo a las dependencias que lo h		<b>Seguimiento 26-03-2012:</b> 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 de  <b>SEGUIMIENTO 26-09-2012:</b> A la fecha del seguimiento la Oficina de Atención al Ciudadano vien dando apoyo a las Direcciones Sectoriales y a la Oficinas locales, sobre el buen uso de la herramienta del aplicativo Sigespro con relación al monitoreo de los DPC, así como via Outlook, como se adjunta en los papeles de trabajo.	A	26/03/2012	Rosario González - Hernán Martínez.	
																	26-06-2012	Rosario González.
																	26-09-2012	Rosario González D. Tatiana Rojas

ANEXO 2

(1) PROCESO: Enlace con Clientes.

(2) RESPONSABLE DEL PROCESO: Dr. Yovanny Francisco Arias Guarín -

No. (3)	ORIGEN (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)	DEPENDENCIA (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			VERIFICACIÓN DE ACCIONES			
											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
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 auditoría.	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		<p><b>Seguimiento 26-03-2012:</b> 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 e</p> <p><b>SEGUIMIENTO 26-09-2012:</b> Verificado el seguimiento efectuado por la Oficina de Atención al Ciudadano, se evidenció el constante monitoreo con las Direcciones Sectoriales, donde se les informa que DPC estan por vencerse y cuales han servido como insumo al proceso auditor, Así mismo se evidenciaron las respuestas definitivas enviadas al petente. Este riesgo sigue abierto para seguimiento, hasta cumplir con la fecha establecida.</p>	A	2012-03-26.  26-06-2012.  26-09-2012.	Rosario González - Hernán Martínez.  Rosario González.  Rosario González D. Tatiana Rojas.

Actualizado por: Dr. Yovanny Francisco Arias Guarín - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local

Fecha: 25/09/2012

Seguimiento OC: Orlando Angel Rodriguez (Apoyo: Rosario Gonzalez y Hernán Martinez)

Fecha: 26-06-2012

Seguimiento Dirección de Control Social: Henry Camacho Ovalle.

Fecha: 25/06/2012

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

RESPONSABLE DE PROCESO