

DESCRIPCION DEL PROCESO

No.	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
	INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
1	Proceso Orientación Institucional		Plan Estratégico.	Planificar el desarrollo del proceso Enlace con Clientes y determinar actividades estratégicas. Dar a conocer a los procesos misionales las líneas temáticas de interés para los clientes. (Ciudadanía, Concejo, Opinión Pública).	Actividades Estratégicas	Proceso de orientación Institucional Procesos Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro, Proceso Enlace con Clientes.	
			Lineamientos de la Alta Dirección.				
	Proceso Enlace con Clientes		Informe sobre los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Clientes.		Lineamientos del Proceso Enlace con Clientes		
		Ciudadanía	Necesidades, expectativas y temas de impacto para los Clientes.				
2	Proceso Orientación Institucional		Actividades Estratégicas.	Integrar al Ciudadano en el ejercicio del Control Fiscal.	Acta de comité local de control social.	Proceso Enlace con clientes.	
					Eventos de formación a la Ciudadanía	Procesos Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro	
3		Ciudadanía	Peticiónes Quejas y Reclamos	Recepcionar, direccionar, coordinar y dar respuesta a los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá	Solicitud de trámite a PQR	Procesos Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro, Proceso de Responsabilidad Fiscal, Jurisdicción Coactiva y Proceso Enlace con Clientes.	
					Solicitud de Apertura de Investigación Preliminar	Procesos de Prestación de Servicio Micro	
					Respuesta a los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá		
4	Procesos Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro, Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva,		Informes, estudios y documentos técnicos.	Difundir o divulgar los resultados del ejercicio del control fiscal.	Foros, paneles, audiencias públicas.		Clientes.
					Publicaciones		
					Información específica suministrada a los periodistas que cubren diferentes medios de comunicación..		
					Comunicados y Ruedas de prensa.		
					Programas de Radio y Televisión.		
					Página Web		
5	Procesos Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro, Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva,		Informes, estudios y documentos técnicos.	Desarrollar el Enlace con el Concejo.	Entrega de informes, estudios y respuestas a solicitudes y/o cuestionarios.		Clientes (Concejo)
		Concejo de Bogotá	Solicitudes y/o cuestionarios				
6		Ciudadanía, Concejo, Opinión Pública.	Encuestas de percepción.	Medir la Satisfacción de Clientes (Ciudadanía, Concejo, Opinión Pública).	Informe sobre los Resultados de la Satisfacción de Clientes	Procesos Orientación Institucional y Enlace con Clientes	
7	Proceso Orientación Institucional		Plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá D.C.	Realizar Seguimiento y medición a la ejecución del proceso y su respectivo análisis.	Informe de Gestión por Proceso	Proceso Enlace con Clientes. Proceso Orientación Institucional.	
			Informe sobre los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Clientes.				
	Proceso Enlace con Clientes.		Seguimiento Anexos 1, 2 y 3.				
8	Proceso Enlace con Clientes.		Informe de Gestión por Proceso	Determinar e Implementar Acciones correctivas, de corrección, preventivas y de mejora continua y efectuar seguimiento.	Reporte de Acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso implementadas y seguimiento a las mismas.	Proceso Enlace con Clientes Proceso Orientación Institucional	
			Informe sobre los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Clientes.				
	Proceso Orientación Institucional		Informe Consolidado del Sistema de Gestión de Calidad, Informes de Auditorías de Calidad y Evaluación del Sistema de Control Interno				
		Entidad certificadora	Informe de Auditoría externa de calidad.				
		Entes de Control	Informe de Auditoría General de la República. Informe de Auditoría Fiscal.				

INDICADORES

Nota: Los indicadores del proceso, se incluirán en el Formato Único de Actividades.