

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - PPC	Página 1 de 9
		Código documento: 020
		Código formato: 01002004
		Versión: 7.0

FECHA: 25 DE ABRIL DE 2013

Aprobó elaboración o modificación	Revisión técnica
Firma:	Firma:
Nombre: Gabriel Alejandro Guzmán Useche	Nombre: Edna Piedad Cubillos Caicedo.
Cargo: Director Técnico de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Cargo: Director Técnico Planeación

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - PPC	Página 2 de 9
		Código documento: 020
		Código formato: 01002004
		Versión: 7.0

CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	DEPEDENCIAS QUE INTEGRAN EL PROCESO:	• Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local. • Subdirección de Gestión Local. • Gerencias de Localidades. • Dirección de Apoyo al Despacho.
---	--	---	--

OBJETIVO DEL PROCESO:	Establecer un enlace permanente con los clientes de la entidad: Concejo y Ciudadanía , promoviendo la participación ciudadana en el control fiscal y el apoyo al control político, generando espacios en los que los clientes puedan dinamizar y consolidar su papel como veedores y dueños de los recursos del D.C.
ALCANCE:	El Proceso inicia con dar a conocer a los procesos misionales las líneas temáticas de interés para los clientes: Ciudadanía y Concejo y termina con la implementación de las acciones de correctivas, preventivas y de mejora del Proceso.
BASE LEGAL:	Ver Normograma.
REQUISITOS:	Numerales NTCGP 1000: 4.1, 4.2, 5.2, 5.6.2, 7.2, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.
	Numerales NTC - ISO 9001: 4.1, 4.2, 5.2, 5.6.2, 7.2, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.
	Numerales NTC - ISO 14001: 4.1, 4.2 - 4.3.1 - 4.3.2 - 4.3.3 - 4.4.4, 4.5.1, 4.5.3, 4.5.4, 4.6
	Elementos MECI: 1.1. 1.2. 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.1, 3.3

DESCRIPCION DEL PROCESO

PHVA	No	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
PLANEAR	1	Proceso de Participación Ciudadana.		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.	Elaborar los lineamientos del Proceso de PC, con las líneas temáticas de interés para los clientes: "Ciudadanía y Concejo"	Lineamientos del Proceso de Participación Ciudadana.	Proceso de Direccionamiento Estratégico	
			Ciudadanos.	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.				
			Ciudadanía Concejo	Necesidades, expectativas y temas de impacto para los Clientes.				
	2	Proceso de Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico.	Identificar necesidades de recursos	Necesidades de Recursos Físicos.	Proceso Gestión Recursos Físicos	
				Lineamientos de la Alta Dirección.		Necesidades de Talento Humano.	Proceso Gestión del Talento Humano.	
		Proceso de Gestión Contractual.		Lineamientos y directrices de contratación.		Necesidades de herramientas TIC	Proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	
	3	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico. Lineamientos de la Alta Dirección. Informe de Gestión del SIG.	Formular el Plan de Acción del proceso.	Plan de Acción del proceso.	Proceso Direccionamiento Estratégico.	

PHVA	No	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE		
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO	
		Proceso de Gestión Recursos Físicos		Provisión de recursos físicos.					
		Proceso de Comunicación Estratégica.		Canales de comunicación actualizados (Página Web e Intranet).					
		Proceso de Gestión del Talento Humano.		Funcionarios competentes.					
		Proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.		Herramientas TIC en producción actualizadas.			Proceso de Participación Ciudadana.		
		Proceso de Gestión Jurídica.		Conceptos.					
HACER	4	Proceso Direccionamiento Estratégico		Plan Estratégico. Lineamientos de la Alta Dirección.	Promover el ejercicio del control social en la ciudad e integrar al ciudadano en el ejercicio del Control Fiscal.	Acta de Comité Local de Control Social. Ciudadanos capacitados.	Proceso de Participación Ciudadana.		
		Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.		Plan de Auditoría Distrital.		Acciones ciudadanas	Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal. Proceso de Estudio de Economía y Política Pública.	Clientes - Ciudadanía	
		Proceso de Participación Ciudadana.		Plan del Acción del proceso.					
	5	Proceso de Participación Ciudadana.		Ciudadanos capacitados.	Recepcionar, direccionar, coordinar y dar respuesta a los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá	Respuesta a Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.	Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal	Clientes.	
			Ciudadanía, Concejo, entre otros	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.			Proceso de Participación Ciudadana.		

PHVA	No	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
	6	Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.		Informes de Auditoría.	Coordinar la entrega de productos a los clientes.	Entrega de informes y estudios a los clientes.		Clientes
		Proceso de Estudios de Economía y Política Pública.		Informes obligatorios, estudios, pronunciamientos.				
	7		Concejo de Bogotá	Solicitudes y/o cuestionarios	Atender requerimientos del Concejo	Respuestas a solicitudes y/o cuestionarios atendidas.	Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal	Concejo
	8		Ciudadanía, Concejo	Encuestas de percepción.	Medir la satisfacción de los clientes: Ciudadanía y Concejo.	Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.	Proceso de Direccionamiento Estratégico. Proceso de Participación Ciudadana.	

VERIFICAR:	- Indicadores. - Auditorías Internas de Calidad. - Auditorías Externas. - Autoevaluación. - Evaluación independiente del sistema de control interno. - Encuestas. - Revisión por la Dirección. - Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. - Informe de Gestión del Proceso. - Informe de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
-------------------	---

ACTUAR:	- Planes de Mejoramiento: ○ Acciones Correctivas. ○ Acciones Preventivas. ○ Acciones de Mejora.
----------------	---

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN:	RIESGOS	REGISTROS	DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INHERENTES.
Ver Indicadores.	Ver Mapa de Riesgos y Plan de Manejo de Riesgos.	Ver TRD.	Ver Listado Maestro de Documentos.	Ver Procesos y Procedimientos

RECURSOS:				
Humanos: Funcionarios competentes.	Físicos: Infraestructura. Ambiente de trabajo.	Financieros: Presupuesto funcionamiento. Proyectos de Inversión.	Tecnológicos: Hardware. Software. Activos de Información.	Virtuales y de información: Intranet. Página Web. Correo electrónico.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - PPC	Página 7 de 9
		Código documento: 020
		Código formato: 01002004
		Versión: 7.0

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. Del Acto Administrativo que lo adopta y Fecha	Descripción de la modificación
1.0	R.R. 018 de 14 de marzo de 2003	En la Matriz de descripción del proceso, se redefinió la “ENTRADA/INSUMO” y “SALIDA” de cada una de las actividades claves del proceso. Para cada una de las fases del proceso, se garantiza que los productos o resultados (salidas) son insumos para la actividad siguiente. En la Matriz responsabilidad y comunicaciones, los requisitos de la norma ISO 9001:2000: 8.2.3 “Seguimiento y Medición de los procesos”; 8.4 “Análisis de Datos”; y 8.5 “Mejora”, se organizaron los conceptos de acuerdo a los procedimientos que hacen parte del Proceso de Enlace con Clientes. Además el nombre de los registros de comunicación se revisó.
2.0	R.R. 032 de 29 de mayo de 2003.	Se unifican las matrices de descripción de los procesos de segundo nivel, así como las matrices de responsabilidad y comunicación. Se sustituyen los instrumentos de seguimiento y medición POA y SIMER por el Plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá D.C. en la matriz de descripción del proceso y la matriz de Responsabilidad y Comunicación. Se modifican actividades claves del proceso y se eliminan las relacionadas con convenios.

Versión	No. Del Acto Administrativo que lo adopta y Fecha	Descripción de la modificación
3.0	R.R. 004 de 14 de febrero de 2008.	Se ajusta la redacción del objetivo y alcance del Proceso. En la descripción del proceso se ajusta los insumos y salidas de las actividades claves del proceso, mejorando la articulación y secuencia con los demás procesos del SGC, especialmente con los de Orientación Institucional “documentos controlados”, Gestión Humana, Recursos Físicos y Financieros y Evaluación y Control. De la matriz de responsabilidad y comunicaciones se excluye el requisito 8.2.2. “Auditoría externa”, el cual se incorpora en el nuevo proceso de Evaluación y Control. Se precisan los documentos a comunicar, así como el medio y los registros en la matriz de responsabilidad y comunicaciones.
4.0	R.R. 016 de septiembre 30 de 2008	Se delimitan como clientes únicamente la ciudadanía y el concejo, actualizando en la descripción del proceso los proveedores de los insumos: Necesidades, expectativas y temas de impacto para los clientes, peticiones quejas y reclamos y encuestas de percepción. Se actualiza la denominación de la Dirección para el Control Social y Desarrollo Local y Subdirección para el control Social, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 361 de 2009.

Versión	No. Del Acto Administrativo que lo adopta y Fecha	Descripción de la modificación
5.0	R.R. 010 de abril 28 de 2009	En el numeral 4.1. Descripción del procedimiento, No. 6 se modifica la salida “Foros, paneles, audiencias públicas” por Acciones ciudadanas Especiales. En el numeral 4.2. Matriz de Responsabilidad y comunicaciones proceso Enlace con clientes, Requisito aplicable 7.2, se incorpora en la responsabilidad por: los PQR y en el documento que indica la responsabilidad se incluye la Resolución de PQR, de igual manera en quién lo comunica, se determina la responsabilidad al Director de apoyo al Despacho. Se modifica Plan de actividades por plan de acción.
6.0	R.R. 021 de agosto 19 de 2010	Se ajusta caracterización del proceso, de conformidad con el nuevo Mapa de Procesos de la entidad, aprobado en comité directivo realizado el 31 de enero de 2013 y con el Acuerdo 519 de 2012. Así mismo, el documento se ajusta a la estructura definida en la nueva versión del Procedimiento para el Control de Documentos Internos.
7.0	R.R.020 de mayo 9 de 2013	