

FECHA: diciembre 18 de 2014

Aprobó elaboración o modificación	Revisión técnica
Firma:	Firma:
Nombre: Gabriel Alejandro Guzmán Useche	Nombre: Juan Pablo Contreras Lizarazo.
Cargo: Director Técnico de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Cargo: Director Técnico Planeación

OBSOLETO

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - PPC	Código formato: PDG-01-004
		Código documento: PPC-020
		Versión: 8.0
		Página 2 de 8

CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	DEPEDENCIAS QUE INTEGRAN EL PROCESO:	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Apoyo al Despacho. • Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local. • Subdirección de Gestión Local. • Gerencias de Localidades.
---	--	---	--

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 de Participación Ciudadana inicia con formulación de actividades estratégicas e indicadores del proceso y termina con la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora del Proceso.
BASE LEGAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 519 de 2012 por el cual se dictan normas sobre organización y el funcionamiento de la Contraloría de Bogotá D.C. • Norma NTC - ISO 9000:2005. Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. • Norma NTC-ISO 9001:2008. Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. • Norma NTCGP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. • NTD-SIG 001:2011. Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales. • Decreto No. 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”.
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
	Componentes del MECI-2014: 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.

DESCRIPCION DEL PROCESO

PHVA	No	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
PLANEAR	1	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico. Lineamientos de la Alta Dirección. Informe de Gestión del SIG.	Formular actividades estratégicas e indicadores del proceso.	Plan de Acción del proceso.	Proceso Direccionamiento Estratégico.	
		Proceso de Gestión Recursos Físicos		Provisión de recursos físicos.			Proceso de Participación Ciudadana.	
		Proceso de Gestión del Talento Humano.		Funcionarios competentes.				
	2	Proceso de Participación Ciudadana.		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.	Elaborar los lineamientos del Proceso de PC.	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.				
HACER	3	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.	Ciudadanos capacitados. Acciones ciudadanas	Proceso de Participación Ciudadana.	
		Proceso de Participación Ciudadana.		Plan del Acción del proceso.			Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.	Ciudadanos - Ciudadanía
		Proceso de Comunicación Estratégica.		Canales de comunicación actualizados (Página Web e Intranet).				
		Proceso de Tecnologías de la Información y las		Herramientas TIC en producción actualizadas.			Proceso de Estudio de Economía y	

PHVA	No	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		Comunicaciones.					Política Pública	
		Proceso de Gestión Jurídica.		Conceptos.				
	4	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	Cientes.
			Ciudadanía, Concejo, entre otros	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.			Proceso de Participación Ciudadana.	
	5	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.		Cientes
		Proceso de Estudios de Economía y Política Pública.		Informes obligatorios, estudios, pronunciamientos.				
	6		Concejo de Bogotá	Solicitudes y/o cuestionarios	Atender requerimientos del Concejo	Respuestas a solicitudes cuestionarios atendidas.	Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal	Concejo
							Proceso de Estudios de Economía y Política Pública.	
	7		Ciudadanía, Concejo	Encuestas de percepción.	Medir la satisfacción de los clientes: Ciudadanía y Concejo.	Informe sobre los resultados de la medición de la	Proceso de Direccionamiento Estratégico.	

PHVA	No	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO

VERIFICAR:	<ul style="list-style-type: none"> - Indicadores. - Auditorias Internas de Calidad. - Auditorias Externas. - Autoevaluación. - Informe de evaluación independiente del sistema de control interno. - Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes. - Revisión por la Dirección. - Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. - Informe de Gestión del Proceso. - Informe de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
-------------------	---

ACTUAR:	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de Mejoramiento: <ul style="list-style-type: none"> o Acciones Correctivas. o Acciones Preventivas. o 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: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una tarea en las diferentes etapas del proceso, a saber:

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

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	<p>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.</p> <p>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.</p>
2.0	R.R. 032 de 29 de mayo de 2003.	<p>Se unifican las matrices de descripción de los procesos de segundo nivel, así como las matrices de responsabilidad y comunicación.</p> <p>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.</p> <p>Se modifican actividades claves del proceso y se eliminan las relacionadas con convenios.</p>

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.	<p>Se ajusta la redacción del objetivo y alcance del Proceso.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se precisan los documentos a comunicar, así como el medio y los registros en la matriz de responsabilidad y comunicaciones.</p>
4.0	R.R. 016 de septiembre 30 de 2008	<p>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.</p> <p>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.</p>
5.0	R.R. 010 de abril 28 de 2009	<p>En el numeral 4.1. Descripción del procedimiento, No. 6 se modifica la salida “Foros, paneles, audiencias públicas” por Acciones ciudadanas Especiales.</p> <p>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.</p> <p>Se modifica Plan de actividades por plan de acción.</p>

Versión	No. Del Acto Administrativo que lo adopta y Fecha	Descripción de la modificación
6.0	R.R. 021 de agosto 19 de 2010	<p>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.</p> <p>Así mismo, el documento se ajusta a la estructura definida en la nueva versión del Procedimiento para el Control de Documentos Internos.</p>
7.0	R.R. 020 de mayo 09 de 2013	<p>Se ajustó la caracterización del proceso a la estructura definida en la nueva versión del Procedimiento para el Control de Documentos del SIG.</p> <p>Se ajustó el alcance de proceso así: “El Proceso inicia con formulación de actividades estratégicas e indicadores del proceso y termina con la implementación de las acciones de correctivas, preventivas y de mejora del Proceso”.</p> <p>Se incorporó base legal y ajustar requisito del MECI.</p> <p>Se ajustaron las actividades y salidas del Proceso.</p> <p>Se incluyó definición de “RECURSOS”.</p>
8.0	R.R. 046 de diciembre de 2014	