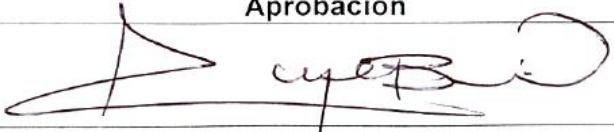
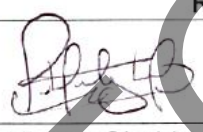


**CARACTERIZACIÓN
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI**

Código formato: PGD-02-03
Versión 11.0
Código documento: PCCPI-01
Versión: 9.0
Página 1 de 11

Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	Anayme Barón Duran	Luis Alberto Giraldo Polanía
Cargo:	Directora Técnica	Director Técnico (EF)
Dependencia :	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.	Dirección de Planeación
R.R. No. 030	Fecha 25 SET 2017	

TIPO DE PROCESO:	ESTRATÉGICO: <u>X</u> MISIONAL: _____ APOYO: _____ EVALUACIÓN: _____
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
DEPEDENCIAS QUE INTEGRAN EL PROCESO	• Dirección de Apoyo al Despacho. • Oficina Asesora de Comunicaciones. • Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local. • Subdirección de gestión Local. • Gerencias Locales.
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer un enlace permanente con los clientes Concejo, Ciudadanía y partes interesadas de la entidad, promoviendo la participación ciudadana y el ejercicio del Control Social, como insumos para el Control Fiscal y difundiendo el posicionamiento de la imagen institucional de la Contraloría de Bogotá D.C.
ALCANCE	El Proceso Comunicación con el Cliente y Otras Partes Interesadas inicia con el Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas y termina con la implementación de las acciones de mejora establecida en: Planes de Mejoramiento, Mapa de Riesgos y Oportunidades de Mejora.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN		Código formato: PGD-02-03
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI		Versión 11.0
			Código documento: PCCPI-01
			Versión: 9.0
			Página 2 de 11

BASE LEGAL Y NORMATIVA	Ley 594 de 14 de julio de 2000. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”. Ley 1757 del 06 de julio de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Ley 1712 de 6 de marzo de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y Decretos reglamentarios”. Decreto 1080 de 26 de mayo de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”. Decreto No. 943 del 24 del 21 de mayo de 2014. “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”. Decreto 1072 del 26 de mayo 2015. “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentarios del Sector Trabajo, Libro II, Título II, Capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y demás normas reglamentarias”. Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016. “Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá D.C., se modifica su estructura orgánica interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal y se dictan otras disposiciones”. Acuerdo 664 del 28 de marzo de 2017. “Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016”. Norma NTC - ISO 9000:2015 del 15 de septiembre del 2015. Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Norma NTC-ISO 9001:2015 del 23 de septiembre de 2015. Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. Norma NTC-ISO 14001:2015 del 23 de septiembre de 2015. Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de Gestión Ambiental.		
	GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001:2015	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DECRETO 1072 DEL 2015
REQUISITOS	4.1, 4.2, 4.4 - 5.1, 5.2, 5.3, - 6.1, 6.2 - 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.3.2 - 8.2.1 – 9.1.1, 9.1.2 – 10.1, 10.2, 10.3.	7.3, 7.4 – 10.1, 10.2, 10.3.	2.2.4.6.4 -2.2.4.6.8 - 2.2.4.6.10 - 2.2.4.6.14 - 2.2.4.6.33 - 2.2.4.6.34.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03
		Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01
		Versión: 9.0
		Página 3 de 11

DESCRIPCION DEL PROCESO

PH VA	No.	ENTRADA			ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA	
		PROVEEDOR		INSUMO			CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
PLANEAR	1	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional - PEI.	Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas.	Plan Estratégico de Comunicaciones.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Entes de Control y Otras Partes Interesadas
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.		Lineamientos de la Alta Dirección.				
	2	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional	Formular actividades estratégicas para: • Plan de Acción del proceso • Mapa de Riesgos del proceso.	Plan de Acción del proceso. Mapa de Riesgos del proceso.	Proceso Direccionamie nto Estratégico.	Entes de Control.
				Lineamientos de la Alta Dirección.				
				Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión.				
		Contexto de la organización.						
	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Proyectos de inversión formulados.	Plan Estratégico de Comunicaciones.				

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03
		Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01
		Versión: 9.0
		Página 4 de 11

PH VA	No.	ENTRADA		ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA		
		PROVEEDOR				INSUMO	CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		Proceso Gestión Administrativa y Financiera.		Infraestructura necesaria para la operación de los procesos.				
		Gestión Jurídica.		Acciones para dar cumplimiento a la política de prevención del daño antijurídico.				
		Proceso Gestión del Talento Humano.		Talento humano competente y necesario para la operación y control eficaz de los procesos.				
				Ambiente de trabajo adecuado.				
		Proceso Evaluación y Mejora.	Entes de Control.	Informes de auditoría.				
	3	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.	Elaborar documento en el que se focalicen los principales temas relacionados con la percepción de clientes, las acciones ciudadanas y los temas de impacto.	Documento de focalización de temas de impacto en la ciudadanía.	Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.	
			Ciudadanos.	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.				
			Ciudadanía. Concejo.	Necesidades, expectativas y temas de impacto para los clientes.				

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03
		Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01
		Versión: 9.0
		Página 5 de 11

PH VA	No.	ENTRADA			ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA		
		PROVEEDOR		INSUMO		RESULTADOS	CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
4		Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional. Lineamientos de la Alta Dirección.	Diseñar estrategias e instrumentos de participación ciudadana.	Plan Anual de Acciones de Ciudadanas.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	
		Congreso de la República (Ley de participación ciudadana).	Instrumentos y mecanismos de Participación Ciudadana.					
HACER	5	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional. Lineamientos de la Alta Dirección.	Promover el ejercicio del control social y la participación ciudadana en la ciudad e integrar al ciudadano en el ejercicio del Control Fiscal.	Ciudadanos capacitados.		Cliente y otras Partes Interesadas.
		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Plan de Acción del proceso. Plan Anual de Acciones Ciudadanas				
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.		Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.		Acciones ciudadanas.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Cliente y otras Partes Interesadas.
		Proceso Gestión Jurídica.		Concepto jurídico o de legalidad.				

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03
		Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01
		Versión: 9.0
		Página 6 de 11

PH VA	No.	ENTRADA			ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA		
		PROVEEDOR		INSUMO		RESULTADOS	CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
6	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Acciones ciudadanas	Recepcionar, direccionar, coordinar y dar respuesta a los PQR y Proposiciones radicados en la Contraloría Bogotá.	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.	Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG	Cliente y otras Partes Interesadas	
	Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG	Cliente y otras Partes Interesadas	PQRs recibidas.					
		Concejo de Bogotá	Proposiciones					Proposiciones Atendidas.
7	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Instrumento que permita medir la satisfacción del cliente, sobre los productos y servicios que genera la entidad	Medir la satisfacción de los clientes: Ciudadanía y Concejo.	Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.	Proceso Direccionamiento Estratégico. Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Cliente y otras Partes Interesadas	
8	Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.		Información institucional: • Pronunciamientos comunicados. • Informes de Auditoría. • Informes Obligatorios. • Estudios estructurales. • Informe de Gestión del SIG.	Difundir o divulgar información institucional.	Información divulgada.	Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.	Cliente y otras Partes Interesadas	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01 Versión: 9.0
		Página 7 de 11

PH VA	No.	ENTRADA			ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA		
		PROVEEDOR		INSUMO		RESULTADOS	CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
9		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Manual único de rendición de cuentas. Estrategia de Rendición de cuentas de la entidad.	Coordinar la rendición pública de cuentas de la Entidad.	Rendición de cuentas a la ciudadanía.		Cliente y otras Partes Interesadas
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información		Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.				
		Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.		Infraestructura necesaria para la operación del proceso.				
		Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG		Informes de Gestión de los Procesos.				

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03
		Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01
		Versión: 9.0
		Página 8 de 11

VERIFICAR:	El análisis de datos incluye: - Informe del Sistema Integrado de Gestión. - Informe de Gestión del Proceso. - Resultados de Revisión por la Dirección. - Informes de auditorías internas y externas. - Informe de Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión. - Informe de verificación al seguimiento al Plan de Mejoramiento. - Informe de verificación al seguimiento Mapa de Riesgos del Proceso. - Informe de verificación al seguimiento Oportunidades de Mejora del proceso. - Informe de verificación al seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del proceso. - Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. - Información divulgada del proceso. - Información documentada, conservada y controlada.
ACTUAR:	La mejora del proceso se encuentra establecida en las acciones de: - Planes de Mejoramiento. - Mapa de Riesgos. - Oportunidades de mejora.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03
		Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01
		Versión: 9.0
		Página 9 de 11

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
		DOCUMENTOS	REGISTROS	CONTROLES.
- Indicadores incluidos en los planes, programas y proyectos. - Tablero de control. - Cronogramas.	- Mapa de Riesgos. - Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. - Matriz de aspectos e impactos ambientales. - Oportunidades de Mejora	Listado Maestro de Información Documentada	Tabla de Retención Documental - TRD.	Los controles del proceso se encuentran establecidos en los diferentes procedimientos del proceso.

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

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERADAS - PPCCPI	Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01 Versión: 9.0
		Página 10 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	R.R. No. Fecha: Días/mes/año	Descripción de la modificación
1.0	R.R. No. 018 del 14 marzo de 2003	Ver caracterización, link normatividad.
2.0	R.R. No. 032 del 29 mayo de 2003.	Ver caracterización, link normatividad.
3.0	R.R. No. 004 del 14 febrero de 2008.	Ver caracterización, link normatividad.
4.0	R.R. No. 016 del 30 septiembre de 2008	Ver caracterización, link normatividad.
5.0	R.R. No. 010 del 28 abril de 2009	Ver caracterización, link normatividad.
6.0	R.R. No. 021 del 19 agosto de 2010	Ver caracterización, link normatividad.
7.0	R.R. No. 020 del 09 mayo de 2013	Se ajustó la caracterización del proceso a la estructura definida en la nueva versión del Procedimiento para el Control de Documentos del SIG. 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”. Se incorporó base legal y ajustar requisito del MECI. Se ajustaron las actividades y salidas del Proceso. Se incluyó definición de “RECURSOS”.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01 Versión: 9.0
		Página 11 de 11

Versión	R.R. No. Fecha: Días/mes/año	Descripción de la modificación
8.0	R.R. No. 046 del 31 diciembre de 2014	La caracterización cambia de versión, dado que mediante Acta No.13 del 13 de junio de 2017 (Proceso de Direccionamiento Estratégico), la Alta Dirección, aprobó la modificación al Mapa de Procesos de la Entidad, generados por la transición de la norma ISO 9001-2008 a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Decreto 1072 de 2015 y demás normas reglamentarias, Acuerdos 658 de diciembre 21 de 2016 y 664 del 28 de marzo de 2017 Teniendo en cuenta que se unificaron los Procesos de Participación Ciudadana - PPC y Comunicación Estratégica - PCE, en "Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas", se mantiene la versión a 9.0, conservando así la trazabilidad del proceso de Participación Ciudadana - Código PPC-020 desde la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es decir que las versiones 1.0, 2.0 y 3.0 del anterior Proceso de Comunicación Estratégica quedan inmersas en esta nueva versión. Asimismo, se ajustó el formato de la caracterización a lo establecido en el procedimiento para mantener la información documentada del Sistema Integrado de Gestión – SIG, objetivo, alcance, base legal y algunas actividades claves del proceso del ciclo PHVA.
9.0	R.R. 030 25 SEPTIEMBRE 2017	