

Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCPI

	Dirección de Planeación
--	--------------------------------

Aprobación	Revisión Técnica
-------------------	-------------------------

Firma:	 	
Nombre:	Cesar Augusto Campos Suarez	Gabriel Hernán Méndez Camacho
Cargo	Director Técnico	Director Técnico
Dependencia:	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Dirección de Planeación
R.R. Nº 023	Fecha: 03 Noviembre de 2020	

Tipo de Proceso:	Estratégico: <input checked="" type="checkbox"/> Misional: <input type="checkbox"/> Apoyo: <input type="checkbox"/> Evaluación: <input type="checkbox"/>
Dependencias que Integran el Proceso:	11000 - Dirección de Apoyo al Despacho 12000 - Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 12100 - Subdirección de Gestión Local 15000 - Oficina Asesora de Comunicaciones
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 del Proceso:

El Proceso inicia con el Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas y termina con la implementación de acciones de mejora establecidas en: Planes de mejoramiento, Mapa de Riesgos y Oportunidades de Mejora.

Nota: Nota: Su Planificación se desarrolla a partir de la elaboración del contexto de la organización y termina con la elaboración del informe del Sistema Integrado de Gestión.

Norma (En orden jerárquico)	Fecha (día mes año)	Descripción
Constitución Política de Colombia	07-jul-1991	Constitución Política de la República de Colombia, Art. 20, 23, 74 y 209
Acto Legislativo 04	18-sep-2019	Por medio del cual se reforma el Régimen de Control Fiscal, artículos 1 a 4.
Ley 87	29 -nov-1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 152	15-jul-1994	Por la cual se establece la Ley Orgánica de Plan de Desarrollo. Modificada por el Decreto Legislativo 683 del 21 de mayo de 2020, por el cual se adoptan medidas relacionadas con la aprobación de los Planes de Desarrollo Territoriales para el periodo constitucional 2020-2023, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
Ley 594	14-jul-2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Ley N° 1437	18-Ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Representación judicial, conceptos y 148 A adicionado por el Decreto 403 de 2020.
Ley 1474	12-jul-2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículos 73, 74, 76 a 78 , 97 a 120 y 125, modificada por el Decreto 403 de 2020

Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Norma (En orden jerárquico)	Fecha (día mes año)	Descripción
Ley 1712	6-mar-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 sus decretos reglamentarios.
Ley 1757	06-jul-2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, artículo 52.
Decreto Ley 1421	21-jul-1993	Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá”, Capítulo I, Título VII y sus modificaciones con el Decreto 403 de 2020.
Decreto 1072	26.may-2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y demás normas reglamentarias.
Decreto 1078	26-may-2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1083	26-may-2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Dimensión 7- Control Interno.
Decreto 1499	11-sep-2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 1008	14-jun-2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 403	16.marz-2020	Por la cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y fortalecimiento del control fiscal. Artículos 78 a 88, 124 a 148, 152 y 153.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	Caracterización PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03 Versión: 12.0
		Código documento: PCCPI-01 Versión: 12.0
		Página 4 de 13

Norma (En orden jerárquico)	Fecha (día mes año)	Descripción
Acuerdo 658	21-dic-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. Artículo 16. Modificado por el Acuerdo No. 664 de 2017.
Norma NTC ISO 30300:2013	28-ago-2013	Sistema de Gestión para los Documentos
Norma NTC ISO 27001:2013	11-dic-2013	Norma Internacional - Requisitos Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
Norma NTC-ISO 9001:2015	23-sep-2015	Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Norma NTC-ISO 14001:2015	23-sep-2015	Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de Gestión Ambiental.
Norma NTC-ISO 9000:2015	15-oct-2015	Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

Requisitos que Cumple el Proceso:

Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 Ubicación	Gestión Ambiental ISO 14001:2015	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Decreto 1072 de 2015	Gestión de la Seguridad de la Información ISO-IEC 27001:2013
5.1.2, 6.1, 6.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10	6.1, 6.2, 7.3, 7.4, 10	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	6.1, 6.2, 7.3, 7.4, 8.2, 8.3, 10 Nota: Aplican los controles que se encuentran establecidos en el documento “Declaración de Aplicabilidad SGSI”.

Descripción del Proceso

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Resultados	Salida	
		Proveedor				Insumo	Cliente y Partes Interesadas
		Interno	Externo				
Planear	1	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Normas ISO: 27001:2013 9001:2015 14001:2015 Decreto 1072 de 2015	Contexto de la organización	Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas.	Plan Estratégico de Comunicaciones	Organismos de Control y Otras Partes Interesadas
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.		Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.			
	2	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional – PEI. Lineamientos de la Alta Dirección. Informe del Sistema Integrado de Gestión. Contexto de la organización Proyectos de inversión formulados	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 Direccionamiento Estratégico. Organismos de Control.

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida			
		Proveedor			Insumo	Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Plan Estratégico de Comunicaciones.				
		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.	Organismos de Control.	Informes de auditoría al Sistema Integrado de Gestión				
		Proceso Gestión Documental		Instrumentos para la gestión documental				

PHVA	Nº	Entradas		Insumo	Actividades Claves del Proceso	Resultados	Salida	
		Proveedor					Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo					Interno
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 en 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 Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.	
			Ciudadanos.	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.				
			Ciudadanía. Concejo.	Necesidades, expectativas y temas de impacto para los clientes.				
4	Proceso Direccionamiento Estratégico.			Plan Estratégico Institucional – PEI. Lineamientos de la Alta Dirección.	Diseñar estrategias e instrumentos de participación ciudadana.	Estrategia de Rendición de Cuentas.	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	Ciudadanos capacitados.		Cliente y otras Partes Interesadas.

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida						
		Proveedor			Insumo	Resultados	Cliente y Partes Interesadas				
		Interno	Externo				Interno	Externo			
6	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.			Plan de Acción del proceso. Estrategia de Rendición de Cuentas.	ciudad e integrar al ciudadano en el ejercicio del Control Fiscal.	Acciones ciudadanas.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Cliente y otras Partes Interesadas.			
	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.								Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.		
	Proceso Gestión Jurídica.								Concepto jurídico o de legalidad. Respuesta a consulta.		
	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 de 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								

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Resultados	Salida		
		Proveedor				Insumo	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo					Interno
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 las satisfacciones de los clientes.	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Cliente y otras Partes Interesadas
							Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	
	8	Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.			Información institucional: <ul style="list-style-type: none"> • Pronunciamientos comunicados. • Informes de Auditoría. • Informes Obligatorios. • Estudios estructurales • Informe de Gestión del SIG. 	Difundir o divulgar información institucional.	Información divulgada.	
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.				

Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida			
		Proveedor			Insumo	Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
		Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.		Infraestructura necesaria para la operación de los procesos.				
		Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG		Informes de Gestión				
Verificar	<p>El análisis de datos incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del Sistema Integrado de Gestión • Informe de Gestión del Proceso • Resultados de Revisión por la Dirección • Informe de auditoría interna y al SIG. • Informes de auditorías externas • Informe de Certificación de la AGR • Informe de verificación al seguimiento al Plan de Mejoramiento • Informe de verificación al seguimiento al Mapa de Riesgos • Informe de verificación al seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano • Informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno • Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos • Información divulgada del proceso • Información documentada mantenida y conservada. 							
Actuar	<ul style="list-style-type: none"> • La mejora del proceso se ve reflejada en el Plan de Mejoramiento, Mapa de Riesgos e Informes de Gestión. 							

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	Caracterización PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03
		Versión: 12.0
		Código documento: PCCPI-01
		Versión: 12.0
		Página 11 de 13

Seguimiento y/o Medición	Riesgos y Oportunidades	Información Documentada		
		Documentos	Registros	Controles
<ul style="list-style-type: none"> Indicadores incluidos en los planes, programas mapa de riesgos y proyectos. Tablero de control. Cronogramas. Reuniones de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de Riesgos. Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. Matriz de aspectos e impactos ambientales. Oportunidades de Mejora. Riesgos de Seguridad de la Información 	Listado Maestro de Información Documentada del SIG. .	Tabla de Retención Documental - TRD.	Los controles del proceso se encuentran establecidos en los diferentes procedimientos del proceso.

Recursos: Elementos disponibles para resolver las necesidades o llevar a cabo las actividades del proceso

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

Control de Cambios

Versión	R.R. Nº y Fecha Día mes año	Descripción de la Modificación
1.0	R.R. No. 018 14 marzo 2003	Ver caracterización, link normatividad.
2.0	R.R. No. 032 29 mayo 2003.	Ver caracterización, link normatividad.
3.0	R.R. No. 004 14 febrero 2008.	Ver caracterización, link normatividad.

Versión	R.R. N° y Fecha Día mes año	Descripción de la Modificación
4.0	R.R. No. 016 30 septiembre 2008	Ver caracterización, link normatividad.
5.0	R.R. No. 010 28 abril 2009	Ver caracterización, link normatividad.
6.0	R.R. No. 021 19 agosto 2010	Ver caracterización, link normatividad.
7.0	R.R. No. 020 09 mayo 2013	Ver caracterización, link normatividad.
8.0	R.R. No. 046 31 diciembre 2014	Ver caracterización, link normatividad.
9.0	R.R. N° 030 25 septiembre 2017	<p>En cumplimiento de lo establecido en el “PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO - ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA”, a partir de la metodología de “lluvia de ideas”, se analizó, la siguiente oportunidad de mejora, incluida en el informe consolidado de auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión 2018 – Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas, comunicado mediante memorando N° 3-2018-06375 de 27/02/2018, resultado registrado en el acta de equipo de gestores N° 6 de 01/03/2018, concluyéndose lo siguiente:</p> <p>2. “Oportunidad de mejora: Gestionar el ajuste del alcance del proceso en el documento “Caracterización Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas”, incluyendo lo correspondiente a participación ciudadana (asociada al Requisito 4.4)”.</p> <p>Se decide incluir en el plan de mejoramiento con la siguiente acción:</p> <p>Acción correctiva: “Tramitar la solicitud de modificación de la caracterización del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con partes interesadas, de conformidad con el</p>

Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Versión	R.R. N° y Fecha Día mes año	Descripción de la Modificación
		procedimiento vigente”. Lo anterior para corregir el alcance del proceso, el cual quedará redactado: ALCANCE: El Proceso inicia con el Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas y termina con la implementación de acciones de mejora establecidas en: Planes de mejoramiento, Mapa de Riesgos y Oportunidades de Mejora.
10.0	Resolución N°27 25 junio 2018	1. Se excluye de la DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, el RESULTADO - Plan Anual de Acciones Ciudadanas, relacionado como SALIDA de la actividad clave del Planear N° 4 <i>Diseñar estrategias e instrumentos de participación ciudadana</i> , se reemplaza por <i>Estrategia de Rendición de Cuentas</i> . 2. Se excluye de la DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, el INSUMO - Plan Anual de Acciones Ciudadanas, relacionado como ENTRADA de la actividad clave del Hacer N° 5 <i>Promover el ejercicio del control social y la participación ciudadana en la ciudad e integrar al ciudadano en el ejercicio del Control Fiscal</i> , se reemplaza por <i>Estrategia de Rendición de Cuentas</i> .
11.0	R.R. No. 040 13 noviembre 2018	La caracterización del proceso cambia de versión y se ajusta al nuevo formato a la nueva estructura definida en el Procedimiento para Mantener Información Documentada del SIG, establecido en la Resolución Reglamentaria 017 de 2020. Se actualizó la base legal e interacción de los procesos y se ajustaron los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013 y Decreto 1072 de 2015.
12.0	R.R N°. 023 del 03 de noviembre de 2020	