

<b>Tipo de Proceso:</b>	Estratégico
<b>Dependencias que Integran el Proceso:</b>	11000 - Dirección de Apoyo al Despacho 12000 - Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 12100 - Subdirección de Gestión Local 15000 - Oficina Asesora de Comunicaciones
<b>Objetivo del Proceso:</b>	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.
<b>Alcance del Proceso:</b>	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.

**Base Legal:** Las normas externas e internas que aplican al Proceso, se puntualizan en los procedimientos respectivos.

**Requisitos que aplican al proceso SGC:**

Norma	Numeral
ISO 9001:2015	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos. 7.3. Toma de conciencia. 7.4. Comunicación 7.5. Información documentada. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación:

Norma	Numeral
	9.1.1. Generalidades. 9.1.2. Satisfacción del Cliente. 9.1.3. Análisis y evaluación. 10. Mejora.

**Descripción del Proceso<sup>1</sup>: P: Planear; H: Hacer; V: Verificar; A: Actuar.**

PH VA	Nº	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor		Insumo		Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
P	1	Proceso Direccionamiento Estratégico.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contexto de la organización (DOFA del Proceso).</li> <li>✓ Plan Estratégico Institucional - PEI</li> </ul>	<b>Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas.</b>	Plan Estratégico de Comunicaciones.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Organismos de Control
P		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.</li> </ul>				Otras Partes Interesadas.

<sup>1</sup> Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar resultados, las cuales se gestionan bajo el enfoque de procesos a través del ciclo PHVA.

PH VA	Nº	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor		Insumo		Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
P	2	Proceso Direccionamiento Estratégico.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Estratégico Institucional – PEI.</li> <li>✓ Lineamientos de la Alta Dirección.</li> <li>✓ Informe del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>✓ Contexto de la organización (DOFA del Proceso).</li> <li>✓ Proyectos de inversión formulados.</li> </ul>	<b>Formular actividades estratégicas para:</b>  <b>Plan de Acción del proceso.</b>  <b>Mapa de Riesgos del proceso.</b>	Plan de Acción del proceso. Mapa de Riesgos del proceso.	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Organismos de Control.
P	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Estratégico de Comunicaciones.</li> </ul>					
P	Proceso Gestión Administrativa y Financiera.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infraestructura necesaria para la operación de los procesos.</li> </ul>					

PH VA	N°	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor		Insumo		Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
P		Gestión Jurídica.		✓ Política de prevención del daño antijurídico y defensa litigiosa.				
P		Proceso Gestión del Talento Humano.		✓ Talento Humano competente y necesario para la operación y control eficaz de los procesos. ✓ Ambiente de trabajo adecuado.				
P		Proceso Evaluación y Mejora.		✓ Informe de auditoría interna al Sistema de Gestión SG. ✓ Informe de Auditoría Interna.				
P			Auditoría General de la República – AGR.	✓ Informe de Certificación de la AGR. ✓ Informes de auditorías.				
P			Firma Certificadora	✓ Informe de Auditoría Externa al Sistema de Gestión de Calidad.				

PH VA	N°	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Salida			
		Proveedor		Insumo		Resultados	Cliente y Partes Interesadas		
		Interno	Externo				Interno	Externo	
P		Proceso Gestión Tecnologías de la Información		✓ Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.					
P		Proceso Gestión Documental.		✓ Instrumentos para la gestión documental.					
P	3	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		✓ Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes. ✓ Reportes de las Gerencias de Localidad, sobre temáticas de impacto identificados en la gestión de participación realizada con la Ciudadanía.	<b>Elaborar documento que focalice los principales temas relacionados con la percepción de clientes, las acciones ciudadanas y los temas de impacto.</b>	Documento de focalización de temas de impacto en la ciudadanía.	Proceso Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.		
P		Ciudadanos.	✓ Derechos de petición y Denuncia fiscal.						
P		Ciudadanía. Concejo.	✓ Necesidades, expectativas y temas de impacto para los clientes.						

PH VA	N°	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Resultados	Salida		
		Proveedor		Insumo			Cliente y Partes Interesadas	Interno	Externo
		Interno	Externo						
P	4	Proceso Direccionamiento Estratégico.		✓ Plan Estratégico Institucional – PEI. ✓ Lineamientos de la Alta Dirección.	<b>Diseñar estrategias e instrumentos de participación ciudadana.</b>	Estrategia de Rendición de Cuentas.		Otras Partes Interesadas.	
P			Congreso de la República (Ley de participación ciudadana).	✓ Instrumentos y mecanismos de Participación Ciudadana.					
P	5	Proceso Direccionamiento Estratégico.		✓ Plan Estratégico Institucional. ✓ Lineamientos de la Alta Dirección.	<b>Promover el ejercicio del control social y la participación ciudadana en la ciudad e integrar al ciudadano en el ejercicio del Control Social como insumo del control fiscal.</b>	Ciudadanos capacitados.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Otras Partes Interesadas.	
P		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		✓ Plan de Acción del proceso. ✓ Estrategia de Rendición de Cuentas.					
P		Proceso Gestión de Tecnologías		✓ Sistemas de Información, aplicaciones y					

PH VA	Nº	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor		Insumo		Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
		de la Información y las Comunicaciones.		herramientas de TI en producción.				
P		Proceso Gestión Jurídica.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Concepto jurídico o de revisión de legalidad</li> <li>✓ Respuesta a consulta.</li> <li>✓ Concepto sobre posición institucional.</li> </ul>				
H	6	Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Derechos de petición y denuncia fiscal</li> </ul>	<b>Recepcionar, direccionar, coordinar y dar respuesta a los PQR y Proposiciones radicadas en la Contraloría de Bogotá.</b>	Derechos de petición y denuncia fiscal	Procesos del SIG.	Otras Partes Interesadas.
H			Concejo de Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proposiciones</li> </ul>		Proposiciones Atendidas.		
H	7	Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instrumento que permita medir la satisfacción del cliente, sobre los productos y servicios que genera la entidad.</li> </ul>	<b>Medir la satisfacción de las partes interesadas clientes Ciudadanía y Concejo y otra parte interesada periodistas.</b>	Informe sobre los resultados de la medición de las satisfacciones de los clientes.	Proceso Direccionamiento Estratégico. Proceso Participación	Otras Partes Interesadas.

PH VA	N°	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Resultados	Salida	
		Proveedor		Insumo			Cliente y Partes Interesadas	Externo
		Interno	Externo					
							Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.	
H	8	Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información institucional:</li> <li>✓ Pronunciamientos comunicados.</li> <li>✓ Informes de Auditoría.</li> <li>✓ Informes Obligatorios.</li> <li>✓ Estudios.</li> <li>✓ Informes.</li> <li>✓ Informe de Gestión del SIG.</li> </ul>	<b>Difundir o divulgar información institucional.</b>	Información divulgada.		Otras Partes Interesadas.
H	9	Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual único de rendición de cuentas. Estrategia de Rendición de cuentas de la entidad.</li> <li>✓ Informe de derechos de petición y de acceso a la información.</li> </ul>	<b>Coordinar la rendición pública de cuentas de la Entidad.</b>	Rendición de cuentas a la ciudadanía.		Otras Partes Interesadas.
H		Proceso Gestión de Tecnologías		✓ Sistemas de Información, aplicaciones y				

PH VA	Nº	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Salida			
		Proveedor		Insumo		Resultados	Cliente y Partes Interesadas		
		Interno	Externo				Interno	Externo	
		de la Información.		herramientas de TI en producción.					
H		Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.		✓ Infraestructura necesaria para la operación de los procesos.					
H		Proceso Direccionamiento Estratégico.		✓ Informe del Sistema Integrado de Gestión – SIG.					
V		Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resultados del proceso.</li> <li>✓ Autoevaluación del proceso.</li> </ul>	<b>Evaluar el desempeño del proceso.</b>	Informe de Gestión del Proceso.	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Organismos de Control.	
V	10	Proceso Direccionamiento Estratégico.		✓ Resultados de Revisión por la Dirección.			Oportunidades y acciones de mejora.		Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.
V		Proceso Evaluación y Mejora.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informes de auditoría.</li> <li>✓ Informes Institucionales de seguimiento y verificación:</li> </ul>					

PH VA	Nº	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor		Insumo		Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Mejoramiento.</li> <li>- Mapa de Riesgos.</li> <li>- Programa de Transparencia y Ética Pública.</li> <li>- Otros</li> <li>✓ Informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno.</li> </ul>				
V		Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Derechos de Petición y denuncia fiscal.</li> <li>✓ Resultados retroalimentación partes interesadas: Ciudadanía, Concejo y Opinión Pública</li> </ul>				
V		Proceso de Gestión documental.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información documentada, mantenida y conservada.</li> </ul>				
V			Auditoría General de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de Certificación de la AGR.</li> <li>✓ Informes de auditorías.</li> </ul>				

PH VA	N°	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor		Insumo		Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
			República – AGR.					
V			Firma certificadora.	✓ Informe de Auditoría Externa al Sistema de Gestión de Calidad.				
A	11	Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		✓ Oportunidades de mejora.	<b>Implementar acciones correctivas o de mejora de proceso.</b>	Plan de Mejoramiento.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas. Proceso Evaluación y Mejora.	Organismos de Control.
A		Proceso Direccionamiento Estratégico		✓ Resultados de Revisión por la Dirección.				
A		Evaluación y Mejora	Auditoría General de la República – AGR.  Firma Certificadora	✓ No conformidades. ✓ Hallazgos y recomendaciones ✓ Oportunidades de mejora				

**Control de Cambios:**

Versión	Acto administrativo <sup>2</sup>	Descripción de la Modificación <sup>3</sup>
12.0	Resolución Reglamentaria No 028 18-Nov-2022	La caracterización del proceso cambia de versión y se ajusta al nuevo formato de la nueva estructura definida en el Podrecimiento para Mantener Información Documentada del SIG, establecido en la resolución reglamentaria 028 de 2022.
13.0	PGD Aprobación 3-2024-11571 9-May-2024	La caracterización del proceso cambia de versión 13.0 A 14.0 en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se actualiza y se ajusta al nuevo Formato PGD-02-03 versión 16.0, establecido en el Procedimiento para Mantener Información Documentada del SIG, adoptado mediante R.R. 017 DE 2020, respecto del registro de las entradas, actividades clave y salidas de las etapas del Verificar y el Actuar, en el marco del ciclo de mejora continua PHVA.</li> <li>✓ Se suprimen los puntos relacionados con la Base Legal, Herramientas y Recursos y los numerales de requisitos respecto de las normas de Gestión Ambiental ISO 14001:2015; Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Decreto 1072 de 2015 y Gestión de la Seguridad de la Información ISO-IEC 27001:2013.</li> <li>✓ Se unifican y precisan aspectos relacionados con la Información documentada y lo relacionado con los recursos Tecnológicos, Virtuales y de Información.</li> </ul>
14.0	Resolución Reglamentaria No. 036 26-dic-2024	

<sup>2</sup> Registrar número y fecha de la Resolución Reglamentaria (Manuales); Acta Comité Institucional o memorando remisorio solicitud de cambios del documento.

<sup>3</sup> Mantener la descripción de las últimas 2 versiones y dejar en blanco la nueva versión.

<b>Responsable de Proceso que Aprueba</b>	
Cargo	Director Técnico
Dependencia	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
Nombre Completo	David José Valencia Campo
Firma	
<b>Director de Planeación que realiza Revisión Técnica</b>	
Nombre Completo	Sandra Patricia Bohórquez González
Firma	