

Tipo de Proceso:	Estratégico
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.

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 Proceso¹: 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"> ✓ Contexto de la organización (DOFA del Proceso). ✓ 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.	Organismos de Control
P		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción. 				Otras Partes Interesadas.

¹ 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	N°	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"> ✓ Plan Estratégico Institucional – PEI. ✓ Lineamientos de la Alta Dirección. ✓ Informe del Sistema Integrado de Gestión. ✓ Contexto de la organización (DOFA del Proceso). ✓ 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.
P	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico de Comunicaciones. 					
P	Proceso Gestión Administrativa y Financiera.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura necesaria para la operación de los procesos. 					

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	Nº	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.	Elaborar documento que focalice 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.		
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.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico Institucional – PEI. ✓ Lineamientos de la Alta Dirección. 	Diseñar estrategias e instrumentos de participación ciudadana.	Estrategia de Rendición de Cuentas.		Otras Partes Interesadas.	
P			Congreso de la República (Ley de participación ciudadana).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instrumentos y mecanismos de Participación Ciudadana. 					
P	5	Proceso Direccionamiento Estratégico.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 Social como insumo del control fiscal.	Ciudadanos capacitados.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Otras Partes Interesadas.	
P		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Acción del proceso. ✓ Estrategia de Rendición de Cuentas. 					Insumos de la ciudadanía para el control fiscal.
P		Proceso Gestión de Tecnologías		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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"> ✓ Concepto jurídico o de revisión de legalidad ✓ Respuesta a consulta. ✓ Concepto sobre posición institucional. 				
H	6	Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Derechos de petición y denuncia fiscal 	Recepcionar, direccionar, coordinar y dar respuesta a los PQR y Proposiciones radicadas en la Contraloría de Bogotá.	Derechos de petición y denuncia fiscal	Procesos del SIG.	Otras Partes Interesadas.
H			Concejo de Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proposiciones 		Proposiciones Atendidas.		
H	7	Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instrumento que permita medir la satisfacción del cliente, sobre los productos y servicios que genera la entidad. 	Medir la satisfacción de las partes interesadas clientes Ciudadanía y Concejo y otra parte interesada periodistas.	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"> ✓ Información institucional: ✓ Pronunciamientos comunicados. ✓ Informes de Auditoría. ✓ Informes Obligatorios. ✓ Estudios. ✓ Informes. ✓ Informe de Gestión del SIG. 	Difundir o divulgar información institucional.	Información divulgada.		Otras Partes Interesadas.
H	9	Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual único de rendición de cuentas. Estrategia de Rendición de cuentas de la entidad. ✓ Informe de derechos de petición y de acceso a la información. 	Coordinar la rendición pública de cuentas de la Entidad.	Rendición de cuentas a la ciudadanía.		Otras Partes Interesadas.
H		Proceso Gestión de Tecnologías		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 de 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"> ✓ Resultados del proceso. ✓ Autoevaluación del proceso. 	Evaluar el desempeño del proceso.	Informe de Gestión del Proceso.	Proceso de Direccionamiento Estratégico.	Organismos de Control.	
V	10	Proceso de Direccionamiento Estratégico.		✓ Resultados de Revisión por la Dirección.			Oportunidades y acciones de mejora.		Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.
V		Proceso de Evaluación y Mejora.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de auditoría. ✓ Informes Institucionales de seguimiento y verificación: 					

PH VA	N°	Entradas			Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor		Insumo		Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
				<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Mejoramiento. - Mapa de Riesgos. - Programa de Transparencia y Ética Pública. - Otros ✓ Informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno. 				
V		Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación Con Partes Interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Derechos de Petición y denuncia fiscal. ✓ Resultados retroalimentación partes interesadas: Ciudadanía, Concejo y Opinión Pública 				
V		Proceso de Gestión documental.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información documentada, mantenida y conservada. 				
V			Auditoría General de la	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Certificación de la AGR. ✓ Informes de auditorías. 				

PH VA	Nº	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.	Implementar acciones correctivas o de mejora de proceso.	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 ²	Descripción de la Modificación ³
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	<p>La caracterización del proceso cambia de versión 13.0 A 14.0 en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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. ✓ Se unifican y precisan aspectos relacionados con la Información documentada y lo relacionado con los recursos Tecnológicos, Virtuales y de Información.
14.0	Resolución Reglamentaria No. 036 26-dic-2024	

² Registrar número y fecha de la Resolución Reglamentaria (Manuales); Acta Comité Institucional o memorando remitivo solicitud de cambios del documento.

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

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