

	Caracterización PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código Formato: PGD-02-03 Versión: 14.0 Código Documento: PPCCPI - 01 Versión: 13.0
---	--	--

Aprobado Mediante Resolución Reglamentaria N° 027 Fecha 13 de octubre de 2023

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, Mapa de Riesgos y Oportunidades de Mejora. 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.

Base Legal: Normas externas e internas vigentes que aplique.



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

Norma (En orden jerárquico)	Fecha (día mes año)	Descripción
Norma	Formato de fecha, día, mes y año	Descripción general y puntual de la norma
Constitución Política de Colombia	07-jul-1991	Constitución Política de la República de Colombia, art. 268 y 272
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 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 97 a 120 y 125.
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.



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

Norma (En orden jerárquico)	Fecha (día mes año)	Descripción
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.
Ley 2195	18-ene-2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
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. Modificado por Decreto 1008 de 2018.
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, ver sentencias de constitucionalidad.

	Caracterización PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código Formato: PGD-02-03 Versión: 14.0 Código Documento: PPCCPI - 01 Versión: 13.0
---	---	--

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 persona y se dictan otras disposiciones, modificado por los Acuerdos 664 de 2017, 881, 886 y 904 de 2023
NTC-ISO 30300:2013	28-ago-2013	Sistema de Gestión para los Documentos.
NTC-ISO 27001:2013	11-dic-2013	Norma Internacional - Requisitos Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
NTC-ISO 9001:2015	23-sep-2015	Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
NTC-ISO 14001:2015	23-sep-2015	Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental.
NTC-ISO 9000:2015	15-oct-2015	Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

Requisitos que Cumple el Proceso:

NORMA	Numerales que cumple
Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	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
Gestión Ambiental ISO 14001:2015	6.1, 6.2, 7.3, 7.4, 10
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Decreto 1072 de 2015	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
Gestión de la Seguridad de la Información ISO-IEC 27001:2013	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”.

	Caracterización PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código Formato: PGD-02-03 Versión: 14.0 Código Documento: PPCCPI - 01 Versión: 13.0
---	--	--

Descripción del Proceso

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida			
		Proveedor			Insumo	Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo				Interno	Externo
Planear	1	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Normas ISO: 27001:2013 9001:2015	Contexto de la organización	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 y Otras Partes Interesadas
	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.	14001:2015 Decreto 1072 de 2015	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	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.



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor			Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo			Interno	Externo
		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.					
		Proceso Gestión Administrativa y Financiera.					
		Gestión Jurídica.					
		Proceso Gestión del Talento Humano.					



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor			Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo			Interno	Externo
		Proceso Evaluación y Mejora.	Entes de control Firma Certificadora del SGC	Ambiente de trabajo adecuado. Informe de auditoría interna y al SIG. Informes auditoría externa. Informes entes de control.			
		Proceso Gestión Documental		Instrumentos para la gestión documental			
	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	Elaborar documento que focalice los principales temas relacionados con la percepción de clientes, las acciones ciudadanas y	Documento de focalización de temas de impacto en la ciudadanía.	Proceso Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida			
		Proveedor			Resultados	Cliente y Partes Interesadas		
		Interno	Externo			Interno	Externo	
				gestión de participación realizada con la Ciudadanía.	los temas de impacto.			
			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.	Cliente y otras Partes Interesadas
			Congreso de la República (Ley de participación ciudadana).	Instrumentos y mecanismos de Participación Ciudadana.				
	5	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional.	Promover el ejercicio del control social y la participación	Ciudadanos capacitados.	Proceso Participación Ciudadana	Cliente y otras Partes



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
 Versión: 14.0
 Código Documento: PPCCPI
 - 01
 Versión: 13.0

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida			
		Proveedor			Resultados	Cliente y Partes Interesadas		
		Interno	Externo			Interno	Externo	
				Lineamientos de la Alta Dirección.	ciudadana en la ciudad e integrar al ciudadano en el ejercicio del Control Social como insumo del control fiscal.	Insumos de la ciudadanía para el control fiscal.	y Comunicac ión con Partes Interesada s.	Interesada s
		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Plan de Acción del proceso.				
				Estrategia de Rendición de Cuentas.				
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicacion es.		Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.				
				Concepto jurídico o de legalidad.				
		Proceso Gestión Jurídica.		Respuesta a consulta.				
				Conceptos sobre posición institucional.				



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor			Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		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 Propositiones radicadas en la Contraloría de Bogotá.	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos resueltos.	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.		Proposiciones Atendidas.		Concejo de Bogotá.
			Concejo de Bogotá			Proposiciones	
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 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	Cliente y otras Partes Interesadas
						Proceso Participación Ciudadana y Comunicac	



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
 Versión: 14.0
 Código Documento: PPCCPI
 - 01
 Versión: 13.0

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Resultados	Salida	
		Proveedor				Insumo	Cliente y Partes Interesadas
		Interno	Externo				
						ión con 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.	Cliente y otras Partes Interesadas
	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



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor			Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo			Interno	Externo
		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 de los procesos.			
		Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG		Informes de Gestión			

	Caracterización PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código Formato: PGD-02-03 Versión: 14.0 Código Documento: PPCCPI - 01 Versión: 13.0
---	--	--

PHVA	Nº	Entradas		Actividades Claves del Proceso	Salida		
		Proveedor			Resultados	Cliente y Partes Interesadas	
		Interno	Externo			Interno	Externo
Verificar		El análisis de datos incluye:					
		• 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		La mejora del proceso se encuentra establecida en las acciones de:					
		Plan de Mejoramiento. Mapa de Riesgos. Informes de Gestión					



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

Seguimiento y/o Medición	• Indicadores incluidos en los planes, programas mapa de riesgos y proyectos. • Tablero de control. • Cronogramas. • Reuniones de trabajo.
Riesgos y Oportunidades	• Mapa de Riesgos Institucionales. • Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. • Matriz de aspectos e impactos ambientales. • Oportunidades de Mejora.
Información Documentada	Documentos: Listado Maestro de Información Documentada del SIG. Registros: Tabla de Retención Documental TRD. Controles 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.

RECURSOS	DESCRIPCIÓN
Humanos	Servidores Públicos competentes.
Físicos	Infraestructura, ambiente de trabajo.
Financieros	Presupuesto de funcionamiento y de Inversión.
Tecnológicos	Hardware, software, activos de información.

	Caracterización PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código Formato: PGD-02-03 Versión: 14.0 Código Documento: PPCCPI - 01 Versión: 13.0
---	--	--

Control de Cambios

Versión 1	Resolución Reglamentaria y Fecha	Descripción de la Modificación ²
1.0	Resolución Reglamentaria. No. 018 14 marzo 2003	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.
2.0	Resolución Reglamentaria. No. 032 29 mayo 2003.	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.
3.0	Resolución Reglamentaria. No. 004 14 febrero 2008.	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.
4.0	Resolución Reglamentaria. No. 016 30 septiembre 2008	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.

¹ Registrar todas las versiones

² Mantener la descripción de las últimas 2 versiones y registrar la nueva de manera resumida, si existen más de tres (3) versiones indicar que puede consultar el acto administrativo por el cual se aprobó.



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

Versión¹	Resolución Reglamentaria y Fecha	Descripción de la Modificación²
5.0	Resolución Reglamentaria. No. 010 28 abril 2009	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.
6.0	Resolución Reglamentaria. No. 021 19 agosto 2010	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.
7.0	Resolución Reglamentaria. No. 020 09 mayo 2013	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.
8.0	Resolución Reglamentaria. No. 046 31 diciembre 2014	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.
9.0	Resolución Reglamentaria. N° 030 25 septiembre 2017	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.
10.0	Resolución Reglamentaria. N°27	Si requiere ver la trazabilidad consultar la Resolución Reglamentaria.

	Caracterización PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código Formato: PGD-02-03 Versión: 14.0 Código Documento: PPCCPI - 01 Versión: 13.0
---	--	--

Versión 1	Resolución Reglamentaria y Fecha	Descripción de la Modificación²
	25 junio 2018	
11.0	Resolución Reglamentara. 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	Resolución Reglamentara. No 028 18 noviembre 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	R.R. No. 027	

Responsable de Proceso que Aprueba	
Cargo	Director Técnico
Dependencia	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
Nombre Completo	Juan David Rodríguez Martínez



Caracterización
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON
PARTES INTERESADAS –PPCCPI

Código Formato: PGD-02-03
Versión: 14.0
Código Documento: PPCCPI
- 01
Versión: 13.0

Responsable de Proceso que Aprueba

Firma

Director de Planeación que Realiza Revisión Técnica

Nombre Completo

Sandra Patricia Bohórquez González

Firma