

GENERALES

OBJETIVO: Generar estrategias de control social y recepción y trámite de peticiones y denuncias interpuestas por la comunidad.

ALCANCE: Inicia: Cuando se articula el control social con el control fiscal
Incluye : Realización de audiencias publicas, foros , rendición de cuentas , auditorias articuladas,medicion de satisfaccion del cliente y la recepción y registro de la petición y/o denuncia que presenta la ciudadanía, comunidad organizada, entidad pública y/o denuncia de oficio, atención, trámite y el seguimiento.
Termina con la emisión y publicación de respuesta de fondo al peticionario o denunciante, Informes de Rendición de Cuentas, de Satisfacción del Cliente, de Respuesta a requerimientos, Diligenciamiento de formatos de rendición a la AGR.

RESPONSABLE Director Operativo de Participación Ciudadana

ENTRADAS		SALIDAS		RECURSOS	
INSUMO	PROVEEDOR	PRODUCTO	CLIENTE y/o PARTES INTERESADAS	RECURSO HUMANO	INFRAESTRUCURA
Plan Estrategico	Proceso Planeación y Direccionamiento Gerencial	Plan de Acción	Proceso Planeación y Direccionamiento Gerencial	(1) DIRECTOR OPERATIVO (1) PROFESIONAL ESPECIALIZADO (3) PROFESIONAL UNIVERSITARIO (3) TECNICO OPERATIVO	8 computadores, 1 impresora, 1 escaner , muebles y equipos de oficina
Denuncias	Clientes y Partes Interesadas	Respuesta de Fondo a Denuncia	Clientes Partes Interesadas		
		Informe Mensual de las Denuncias	Clientes Partes Interesadas		
		Oficio de Traslado a DOCF para atencion en Auditoria	Clientes,Proceso de Control Fiscal , Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva y/o Entidades Competentes		
Derechos de Petición	Clientes y Partes Interesadas	Remision Respuesta derecho de petición atendido por competencia DOPC	Secretaria General Clientes Partes interesadas		
Solicitud de Información	Clientes y Partes Interesadas	Respuestas a la solicitud de información	Clientes Partes interesadas		
Solicitud de Control Social	Clientes y Partes Interesadas	Audiencias publicas,foros y otras de deliberaciones con la comunidad por diferentes Medios de Comunicación	Clientes Partes interesadas		
Percepción de satisfacción del cliente	Clientes	Informe de Satisfacción	Clientes Partes Interesadas Procesos de Planeación y Direccionamiento Gerencial. Comité Tecnico		
Resolucion de Rendición de Cuenta	Auditoria General de la Republica	Rendición de Informe	Proceso Planeación y Direccionamiento Gerencial	REQUISITOS	
		Requerimiento de Necesidades	Proceso de Recursos Fisicos y Financieros	NORMATIVOS	CLIENTE
		Necesidades de personal, Capacitacion y Bienestar	Proceso de Gestión Humana	Constitución Política de Colombia, Ley 134 de 1994, Ley 850 de 2003 , Ley 136 de 1994 y Ley 1755 de 2015, en concordancia con el Artículo 70° de la Ley Estatutaria No.1757 de 2015	Atender sus requerimientos y darles trámite en forma oportuna.
		Necesidades de Capacitacion Externa a Veedores ciudadanos y Comunidad en general	Proceso de Gestión Humana		
		Requerimiento de software y/o Soporte Tecnico	Proceso Recursos Informaticos		
		Informe Autoevaluación de la Gestión del Proceso	Proceso Planeación y Direccionamiento Gerencial		
		Informe Autoevaluación del Control	Evaluación y Mejora		

		Mapa de Riesgos del Proceso	Proceso Planeación y Direccionamiento Gerencial			
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA				CODIGO: M2P4CP FECHA: 21/08/2020 VERSION: 14 PAGINA 2 DE 2
DESARROLLO						
CICLO	ACTIVIDAD	PARAMETROS DE CONTROL	MECANISMO SEGUIMIENTO Y MEDICION	FRECUENCIA VERIFICACION	RESPONSABLE	SOPORTE DOCUMENTAL O REGISTROS
PLANEAR	Elaborar Plan de Acción	Plan Estratégico, actividades del proceso, revisión periódica.	Plan de Acción	Anual	Director Operativo de Participación Ciudadana.	Procedimiento de Planeación Estratégica. Planes de Acción
	Audiencias publicas, foros y otras deliberaciones con la comunidad en diferentes medios de comunicación.	Ejecucion Plan de accion	Planillas de asistencias Numero de participantes	Por cada evento realizado	Director Operativo de Participación Ciudadana.	Procedimiento
HACER	Solicitar capacitación al ciudadano de formación en Control fiscal Participativo	Convocatorias de capacitación y promoción al ciudadano	Capacitaciones y promociones realizadas al ciudadano	Trimestral	Director Operativo de Participación Ciudadana	Procedimiento
	Promocionar el control social Vincular a la comunidad	Numero de actividades de promoción realizadas	Número de veedores o entidades vinculadas	Por cada Actividad	Director Operativo Oficina de Tics	Procedimiento
	Recepcionar las Peticiones y Denuncias, tramitar, direccionar y dar respuesta oportuna al ciudadano	Documentación Requerida a los Sujetos de Control	Respuesta de Fondo al Denunciante	Por cada petición o denuncia.	Director Operativo de Participación Ciudadana.	Procedimientos
	Atender los Derechos de Petición de competencia de la DOPC	Traslado oportuno a Secretaría General CDVC de lo actuado con relación a la Petición para respuesta al peticionario	Verificación de acuerdo al Software de Derechos de Petición	Mensual	Secretario General y Director Operativo PC	Software de D.P.
	Aplicación de Encuestas	Informe de Satisfacción	Retroalimentación de los procesos	Anual	Director Operativo de Participación Profesionales y Técnicos	Encuestas Diligenciadas
	Administrar el Riesgo	Definir políticas de Administración de riesgos.	Mapa de Riesgos del Proceso	Anual	Director Operativo Profesional Especializado	Procedimiento Administración del Riesgo
VERIFICAR	Hacer seguimiento a los Derechos de Petición	Cumplimiento del Procedimiento y de lo establecido en el Código Contencioso Administrativo	Verificación de acuerdo al Software de Derechos de Petición	Trimestral	Secretario General y Secretaria de la Dependencia	Software de D.P. y cuadro de Seguimiento
	Efectuar la Autoevaluación de la Gestión del proceso	Analisis cuantitativo y cualitativo de los indicadores.- Seguimiento Plan de Acción.	Informe	Semestral.	Director Operativo de Participación Ciudadana.	Procedimiento Autoevaluación del Control.
	Efectuar autoevaluación del Control del Proceso	Evaluación a los controles	Diligenciamiento de encuesta	Anual	Director Operativo de Participación Ciudadana.	Procedimiento Autoevaluación del Control.
ACTUAR	Suscribir los Planes de Mejoramiento	Ejecución de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora.	Informe de Cierre de las Acciones.	Semestral.	Director Operativo de Participación Ciudadana y Profesional Universitario	Procedimiento Planes de Mejoramiento
RIESGOS			INDICADORES			
Ver Mapa de Riesgos del Proceso			Ver Hoja de Vida de Indicadores del Proceso			