

	<b>MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION</b>		
	<b>Proceso:</b> PC– Participación Ciudadana	<b>Código:</b> MP-02-PC	<b>Versión:</b> 02

<b>OBJETIVO</b>	Establecer e implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan el acceso a la información y a la vigilancia de la gestión pública de los sujetos de control en el Departamento del Tolima y de los funcionarios de la Contraloría, procurando la satisfacción del cliente por el contacto y comunicación permanente, en el trámite de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.
<b>ALCANCE</b>	Es aplicable a los procesos misionales de la Contraloría Departamental del Tolima que se relacionen con la ciudadanía. Inicia con la recepción de las denuncias y de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad, pasando a la atención directa o al traslado a las unidades o entidades competentes, culminando con una respuesta de trámite o de fondo y con la medición periódica de la percepción de su satisfacción.

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento Estratégico y Planeación Estratégica Clientes ( <i>Veedores, personeros, contralores estudiantiles, comunidad y Sujetos de control</i> ) Entidades de Control y Vigilancia Estado	Plan estratégico Requisitos de los productos y/o servicios, expectativas del cliente y partes interesadas. Indicadores, Denuncias y PQRS, Medición de satisfacción Cliente Informes ( <i>AIC, ente certificador, Evaluación y Control y AGR</i> ) Gestión del riesgo Revisión Gerencial Asignación de recursos para funcionamiento Normas ISO y GP vigente	<b>P</b>	Identificar los lineamientos del direccionamiento estratégico para la gestión del proceso. Planear y estructurar plan de acción para cumplir el objetivo estratégico (metas, actividades, responsables e indicadores) Planificar las estrategias para el contacto, atención y comunicación con el cliente. Diseñar y estructurar Plan de Promoción y Divulgación de Participación Ciudadana Identificar y analizar los requisitos y expectativas del cliente y partes interesadas para definir el proceso Identificar las necesidades de recursos para la operación del proceso Identificar los riesgos institucionales Identificar los riesgos anticorrupción y de atención al ciudadano Identificar las estrategias para mitigar los riesgos del proceso	Alta Dirección  Líder de Participación Ciudadana	Directrices para el contacto y comunicación con el cliente, junto a la medición de la satisfacción. Plan de acción Informe de recursos requeridos. Identificación de aspectos a controlar (riesgos institucional y de anticorrupción y atención al ciudadano) Programación desglosada de actividades Plan de Promoción y Divulgación de Participación Ciudadana	Alta Dirección Procesos misionales Planeación estratégica SGC Evaluación y Control Cliente y partes interesadas ( <i>Veedores, personeros, contralores estudiantiles, comunidad y Sujetos de control</i> ) Entidades de Control y Vigilancia


	<b>MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION</b>		
	<b>Proceso:</b> PC– Participación Ciudadana	<b>Código:</b> MP-02-PC	<b>Versión:</b> 02

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Procesos: Control Fiscal, Gestión de Enlace Planeación estratégica SGC Evaluación y Control Cliente y partes interesadas ( <i>Veedores, personeros, contralores estudiantiles, comunidad y Sujetos de control</i> ) Entidades de Control y Vigilancia	Directrices para el contacto y comunicación con el cliente, junto a la medición de la satisfacción. Plan de acción Informe de recursos requeridos. Identificación de aspectos a controlar ( <i>riesgos institucional y de anticorrupción y atención al ciudadano</i> ) Programación desglosada de actividades	<b>H</b>	<p>Desarrollar actividades del plan de acción y cronograma de la vigencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender y tramitar denuncias (<i>página web, correo institucional, presencial, trasladadas de otras entidades o del proceso de Gestión de enlace, y aquellos que se identifiquen con carácter de denuncia</i>), peticiones, reclamos y sugerencias (buzón sugerencias): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las Escritas: recepcionadas por ventanilla única,</li> <li>○ Presenciales: atendidas directamente en la oficina o en audiencias públicas</li> <li>○ Página Web (On-Line), o correo electrónico</li> <li>○ Seguimiento a gestión del proceso de Control Fiscal cuando le sean trasladadas allí</li> <li>○ Informar al ciudadano del estado y resultado de su denuncia (SICOF)</li> </ul> </li> <li>• Realizar audiencias públicas</li> <li>• Capacitar y formar a: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la ciudadanía,</li> <li>○ veedores,</li> <li>○ contralores estudiantiles, y</li> <li>○ sujetos de control</li> </ul> </li> <li>• Realizar medición de percepción de satisfacción del cliente.</li> <li>• Diligenciar los formatos de rendición de cuentas.</li> <li>• Coordinar y realizar las actividades del día del veedor ciudadano y evento de posesión del contralor estudiantil.</li> <li>• Adelantar las acciones para mitigar los riesgos institucionales y anticorrupción del proceso.</li> </ul>	Líder del proceso de Participación Ciudadana y funcionarios asignados	<p>Reporte de atención y trámite a denuncias y PQRS</p> <p>Informes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance del plan de acción</li> <li>• Gestión del proceso</li> <li>• Capacitación a la ciudadanía</li> <li>• Avance de los planes de mejoramiento</li> <li>• Percepción de satisfacción del cliente</li> <li>• Gestión del riesgo institucional, anticorrupción y atención al ciudadano</li> </ul> <p>Cuenta AGR diligenciada</p>	<p>Alta Dirección Procesos: Control Fiscal, Gestión Documental, Planeación estratégica SGC Evaluación y Control Cliente y partes interesadas (<i>Veedores, personeros, contralores estudiantiles y Sujetos de control</i>) Entidades de Control y Vigilancia</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite de los derechos de petición de carácter general que allegan los sujetos de control y la ciudadanía</li> <li>• Tramite y seguimiento a las Quejas (<i>de actuaciones de funcionarios de la Contraloría</i>)</li> </ul>	Líder proceso Gestión de Enlace		

	<b>MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION</b>		
	<b>Proceso:</b> PC– Participación Ciudadana	<b>Código:</b> MP-02-PC	<b>Versión:</b> 02

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Procesos misionales Evaluación y Control Cliente y partes interesadas ( <i>Veedores, personeros, comunidad, contralores estudiantiles y Sujetos de control</i> ) Entidades de Control y Vigilancia	Reporte de atención y trámite a denuncias y PQRS Informes de: • Avance del plan de acción • Gestión del proceso • Capacitación a la ciudadanía • Avance de los planes de mejoramiento • Percepción de satisfacción del cliente • Gestión del riesgo institucional, anticorrupción y atención al ciudadano Cuenta AGR diligenciada	<b>V</b>	<p>Medir y analizar datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del plan de acción</li> <li>• Cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito con Control Interno y AGR</li> <li>• Seguimiento a denuncias,</li> <li>• Informes de la percepción de satisfacción del cliente.</li> </ul> <p>Cumplimiento del cronograma de capacitación a la comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento en la rendición de la cuenta – AGR</li> <li>• Cumplimiento del plan de promoción y divulgación institucional</li> </ul>	Líder del proceso y funcionarios asignados	Informe y propuestas de mejora	Alta Dirección Ente Certificador Entidades de Control y Vigilancia
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar informe de resultado y estado de las PQRS (de actuaciones de funcionarios de la Contraloría)</li> </ul>	Líderes de los procesos: Participación Ciudadana Gestión de Enlace		
Alta Dirección Ente Certificador Entidades de Control y Vigilancia	Informe y propuestas de mejora	<b>A</b>	<p>Planes de mejoramiento</p> <p>Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación.</p>	Líder del proceso y funcionarios asignados	Acciones de Mejora, Correcciones, Acciones Correctivas y preventivas Planes suscritos	Alta Dirección SGC Evaluación y Control

Responsable: Dirección Técnica de Participación Ciudadana		
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Informe de Percepción de la satisfacción del cliente	<b>INDICADOR(ES)</b>  Aplican los indicadores expresados en el plan de acción de cada vigencia, condensados en la matriz de calidad
	Informe del Plan de promoción y divulgación (capacitaciones, eventos y audiencias)	
	Informes de Denuncias (ciudadanía sobre sujetos de control)	
	Informes de PQRS (actuaciones de funcionarios de la entidad)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION</b>		
	<b>Proceso:</b> PC– Participación Ciudadana	<b>Código:</b> MP-02-PC	<b>Versión:</b> 02

DOCUMENTOS SOPORTE	REGISTROS
<b>INTERNA</b> Documentos Manual de Calidad Manual de Procesos Procedimientos: PPC -01 - PPC-01 Gestión de Denuncias y PQRS PPC -02 - PPC-02 Gestión con los ciudadanos PPC -03 - PPC-03 Medición de satisfacción del cliente Instructivos, Guías y Especificaciones: N/A	RPC-01 Presentación de denuncia RPC-02 PQRS RPC-03 Buzón de Sugerencias RPC-04 Matriz seguimiento de denuncias RPC-05 Matriz seguimiento PQRS RPC-07 Auto de Archivo Denuncias RPC-08 Constitución Veeduría Ciudadana RPC-09 Planilla de Asistencia RPC-10 Encuesta Satisfacción al Cliente RPC-11 Encuesta Capacitaciones RPC-12 Auto Archivo por Desistimiento Tácito RPC-13 Matriz seguimiento de Radicados
<b>EXTERNA</b>	
NTC GP 1000:2009 NTC ISO 9001:2008	
<b>GESTION DEL RIESGO</b>	
Mapa de Riesgos Institucional Mapa de Riesgos Anticorrupción	

REQUISITOS A CUMPLIR	
<b>LEGALES:</b> Remítase al Normograma (RGJ-04)	
<b>NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009</b>	
4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.4 Requisitos Generales 5. Responsabilidad de la Dirección 5.2 Enfoque al cliente 7. Realización del Producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente	8. Medición, Análisis y Mejora 8.1 Generalidades 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora