

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIONES

Responsabilidad		Comunicaciones						
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
7.2 Relación con Ciudadanía	Identificar las necesidades de los ciudadanos, Concejales y Opinión pública y trasladarlas a los procesos misionales para que sean desarrolladas	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana y Subdirector de Participación Ciudadana. Director de Apoyo al Despacho Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá	Lineamientos del proceso enlace con clientes.	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana	Comité Directivo	En Comité Directivo	Acta de Comité Directivo
	Mantener informados a los ciudadanos, Concejo, Opinión pública sobre el estado en el que se encuentran sus requerimientos o solicitudes	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana y Subdirector de Participación Ciudadana.	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá Resolución que adopta los procesos del SGC y Resolución que adopta los procedimientos de Enlace con Clientes.	Respuestas oportunas y de fondo	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana	Procesos misionales, Dirección de Planeación	Lineamientos de enlace con clientes	Lineamientos de Enlace con Clientes
8.2.1 Medición de la satisfacción de los clientes.	Evaluar la satisfacción de los Ciudadanos, Concejales y Opinión pública y recibir sus inquietudes	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones en coordinación con el Director de Planeación.	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá	Resultado de percepción ciudadana (Encuestas)	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana	Comité Directivo,	En Comité Directivo	Acta de Comité Directivo
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Establecer mecanismos para realizar la medición y monitoreo de los procesos de la Contraloría de Bogotá.	Director de Planeación	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá	Procedimiento para la Formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Subdirector de Servicios Administrativos	Destinatarios incluidos en la Lista de Destinatarios de Copias Controladas	Resolución Reglamentaria	Lista de destinatarios de copias controladas
	Definir indicadores de gestión para realizar la medición y monitoreo de los procesos de la Contraloría de Bogotá.	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones en coordinación con el Director de Planeación.	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá. Procedimiento para la Formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Plan de Actividades y Sistema de Medición de la Gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Director de Planeación Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	Funcionarios	En reunión de trabajo o capacitación	Acta Reunión Equipo de Trabajo, Memorando, Registro de Asistencia Capacitación y/o registro del medio electrónico utilizado
	Realizar la medición y monitoreo de los procesos de la Contraloría de Bogotá.	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá Procedimiento para la Formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Resultados del Seguimiento y Medición a la Ejecución del Proceso	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	Director de Planeación	Formato de reporte	Formato de reporte
8.4 Análisis de datos	Analizar la información resultante del proceso.	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá Procedimiento para la Formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Informe de gestión del proceso.	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana	Comité de SGC.	Presentación	Acta de Comité SGC.
						Director de Planeación	Correo electrónico	Registro del medio electrónico utilizado
8.5 Mejora	Planificar e implementar la mejora del proceso	Contralor, Contralor Auxiliar y Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá	Acciones de mejora del proceso	Director Desarrollo Local y Participación Ciudadana	Comité de SGC.	Presentación	Acta de Comité SGC.
					Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	Oficina Asesora de Control Interno	Medio magnético e impreso.	Memorando
						Funcionarios	En reunión de trabajo, de capacitación, a través de memorando o vía Outlook.	Acta Reunión Equipo de Trabajo, Memorando, Registro de Asistencia Capacitación y/o registro del medio electrónico utilizado