



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENLACE CON LOS CLIENTES

CÓDIGO DEL PROCESO: 20

VERSIÓN No. 4.0

Fecha:

REVISADO POR:	Directora de Desarrollo Local y Participación Ciudadana	Gladys Amalia Russi.	_____
	CARGO	NOMBRE	FIRMA
APROBADO POR:	Director Técnico de Planeación	Elemir Eduardo Pinto Diaz	_____
	CARGO	NOMBRE	FIRMA
COPIA No.	<input type="text"/>	No. de Folios: 9	

1. OBJETIVO:

Establecer un enlace permanente con los clientes de la entidad: **Concejo y Ciudadanía**.

2. ALCANCE:

El Proceso inicia con dar a conocer a los procesos misionales las líneas temáticas de interés para los clientes: Ciudadanía y Concejo y termina con la implementación de las acciones de mejora del Proceso y su seguimiento.

3. APLICACIÓN:

Dirección de Apoyo al Despacho, Dirección Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Oficina Asesora de Comunicaciones, Subdirección de Participación Ciudadana.

4. CARACTERIZACION DEL PROCESO:

4.1. Descripción del Proceso.

4.2. Matriz de responsabilidades y Comunicaciones.

4.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ENLACE CON CLIENTES

PHVA	No.	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
PLANEAR	1	Proceso Enlace con Clientes		Informe sobre los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Clientes.	Dar a conocer a los procesos misionales las líneas temáticas de interés para los clientes: <ul style="list-style-type: none">• Ciudadanía.• Concejo.	Lineamientos del Proceso Enlace con Clientes	Procesos de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro.	
			Ciudadanía Concejo Opinión Pública	Necesidades, expectativas y temas de impacto para los Clientes.				
	2	Proceso Orientación Institucional		Plan Estratégico.	Identificar necesidades de Recursos	Necesidades de Recursos Físicos	Proceso Gestión Recursos Físicos	
				Lineamientos de la Alta Dirección.		Necesidades de Talento Humano		Proceso Gestión Humana
		Proceso Enlace con Clientes		Informe de Gestión del proceso				
	3	Proceso Orientación Institucional		Plan Estratégico.	Formular actividades estratégicas e indicadores del proceso.	Plan de actividades del proceso	Proceso de Orientación Institucional	
				Lineamientos de la Alta Dirección.				
		Proceso Gestión Humana		Manual de Calidad.			Proceso Enlace con Clientes.	
	Lineamientos de Orientación Institucional.							
				Documentos controlados.				
			Asignación de funcionarios competentes Plan de Capacitación Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales. Programa de Bienestar Social Programa de Salud Ocupacional					
			Provisión de recursos					
HACER	4	Proceso Orientación Institucional		Actividades Estratégicas.	Integrar al Ciudadano en el ejercicio del Control Fiscal.	Acta de comité local de control social.	Proceso Enlace con clientes.	

4.1. DESCRIPCION DEL PROCESO ENLACE CON CLIENTES

PHVA	No.	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
						Ciudadanos capacitados	Procesos Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro	
		Proceso de Prestación de Servicio Micro		Plan de Auditoría Distrital.		Acciones ciudadanas	Procesos Prestación de Servicio Micro,	Cientes. (Ciudadanía).
	5		Ciudadanía, Concejo, Opinión Pública, entre otros	Peticiones Quejas y Reclamos	Recepcionar, direccionar, coordinar y dar respuesta a los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá	Respuesta a los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá	Procesos de Prestación de Servicio Micro	Cientes.
	6	Procesos Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro, Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva,		Informes, estudios, estadísticas y/o documentos producto de los procesos misionales.	Diffundir o divulgar los resultados del ejercicio del control fiscal.	Foros, paneles, audiencias públicas. Publicaciones Información específica suministrada a los periodistas que cubren diferentes medios de comunicación.. Comunicados y Ruedas de prensa. Programas de Radio y Televisión. Página Web		Cientes.
	7	Procesos Prestación de Servicio Micro. Proceso Prestación de Servicio Macro. Proceso de Responsabilidad Fiscal.		Informes, estudios y documentos técnicos.	Desarrollar el Enlace con el Concejo.	Entrega de informes, estudios.		Cientes (Concejo)
			Concejo de Bogotá	Solicitudes y/o cuestionarios		Respuestas a solicitudes y/o cuestionarios.	Proceso prestación de servicio macro	
	8		Ciudadanía, Concejo, Opinión Pública.	Encuestas de percepción.	Medir la Satisfacción de la Ciudadanía, Concejo, y Opinión Pública.	Informe sobre los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Clientes.	Procesos Orientación Institucional y Enlace con Clientes	
	VERIFICAR	9	Proceso Orientación Institucional		Plan Estratégico. Plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá D.C.	Realizar Seguimiento y medición a la ejecución del proceso y el análisis de gestión del proceso.	Informe de Gestión por Proceso	Proceso Enlace con Clientes. Proceso Orientación Institucional.

4.1. DESCRIPCION DEL PROCESO ENLACE CON CLIENTES

PHVA	No.	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		Proceso Enlace con Clientes.		Seguimiento Acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso. Informe sobre los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Clientes.				
ACTUAR	10	Proceso Enlace con Clientes.		Informe de Gestión del Proceso	Determinar e Implementar Acciones correctivas, de corrección, preventivas y de mejora continua y efectuar seguimiento	Acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso implementadas y seguimiento a las mismas.	Proceso Enlace con Clientes.	
		Proceso Orientación Institucional		Resultados de la Revisión por la Dirección. Informe de gestión del Sistema de Gestión de Calidad. Documentos controlados.				
		Proceso Evaluación y control		Informes de Evaluaciones Independientes				
			Entidad certificadora	Informe de Auditoria externa de calidad.				
			Entes de Control	Informe de Auditoria General de la República. Informe de Auditoria Fiscal.				

INDICADORES

Nota: Los indicadores del proceso, se incluirán en el Plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la CB.

4.2. MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIONES PROCESO ENLACE CON LOS CLIENTES

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 el cliente.	Identificar las necesidades de los ciudadanos, Concejales	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana y Subdirector de Participación	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá	Lineamientos del proceso enlace con clientes.	Director de Desarrollo Local y Participación	Comité Directivo	Presentación en Comité Directivo	Acta de Comité Directivo

4.2. MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIONES PROCESO ENLACE CON LOS CLIENTES								
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
	y Opinión pública y trasladarlas a los procesos misionales para que sean desarrolladas	Ciudadana. Director de Apoyo al Despacho Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones			Ciudadana	Procesos misionales, Dirección de Planeación	Memorando Correo electrónico	Memorando con recibido Confirmación de entrega correo electrónico.
	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	Peticionarios	Respuesta	Oficio
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, de la Opinión Pública y del Concejo. (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	Formular actividades, variables e indicadores de gestión para realizar la medición y monitoreo del proceso.	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 Bogotá, D.C.	Director de Planeación	Comité Directivo	En Comité Directivo	Acta de Comité Directivo
	Realizar la medición y monitoreo 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.	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.	Funcionarios.	En reunión ó correo electrónico.	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo.
8.4 Análisis de datos	Analizar la información resultante del proceso.	Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana,	Acuerdo que define la estructura orgánica de la	Informe de gestión del	Director de Desarrollo Local y	Director de Planeación	Memorando ó Correo	Memorando ó Confirmación de

4.2. MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIONES PROCESO ENLACE CON LOS CLIENTES								
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
		Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	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.	proceso.	Participación Ciudadana	Comité de SGC.	electrónico En Comité	entrega de correo. Acta de Comité SGC.
						Funcionarios	En reunión ó correo electrónico.	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo.
8.5 Mejora	Planificar e implementar la mejora 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 implementación de acciones correctivas preventivas y de mejora.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.	Director Desarrollo Local y Participación Ciudadana Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, Director de Apoyo al Despacho, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	Oficina de Control Interno	Memorando ó Correo electrónico	Memorando ó Confirmación de entrega de correo.
						Funcionarios	En reunión ó correo electrónico.	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo.