



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENLACE CON LOS CLIENTES

CÓDIGO DEL PROCESO: 20

VERSIÓN No. 5.0

Fecha: 22 de Abril de 2009

REVISADO POR:	Directora para el Control Social y Desarrollo Local	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 para el Control Social y Desarrollo Local, Oficina Asesora de Comunicaciones, Subdirección para el Control Social.

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: • Ciudadanía. • Concejo.	Lineamientos del Proceso Enlace con Clientes	Procesos de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro.	
			Ciudadanía Concejo	Necesidades, expectativas y temas de impacto para los Clientes.				
	2	Proceso Orientación Institucional		Plan Estratégico. Lineamientos de la Alta Dirección.	Identificar necesidades de Recursos	Necesidades de Recursos Físicos Necesidades de Talento Humano	Proceso Gestión Recursos Físicos Proceso Gestión Humana	
		Proceso Enlace con Clientes		Informe de Gestión del proceso				
	3	Proceso Orientación Institucional		Plan Estratégico. Lineamientos de la Alta Dirección. Manual de Calidad. Lineamientos de Orientación Institucional. Documentos controlados.	Formular actividades estratégicas e indicadores del proceso.	Plan de actividades del proceso	Proceso de Orientación Institucional Proceso Enlace con Clientes.	
		Proceso Gestión Humana		Asignación de funcionarios competentes Plan de Capacitación Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales. Programa de Bienestar Social Programa de Salud Ocupacional				
		Proceso Gestión Recursos Físicos y Financieros		Provisión de recursos				

4.1. DESCRIPCION DEL PROCESO ENLACE CON CLIENTES

PHVA	No.	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
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.	
		Proceso de Prestación de Servicio Micro		Plan de Auditoría Distrital.		Ciudadanos capacitados	Procesos Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro	
	5		Ciudadanía, Concejo, entre otros	Peticiones Quejas y Reclamos	Recepcionar, direccionar, coordinar y dar respuesta a los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá	Acciones ciudadanas	Procesos Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Macro	Cientes. (Ciudadanía).
	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.	Difundir o divulgar los resultados del ejercicio del control fiscal.	Respuesta a los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá	Procesos de Prestación de Servicio Micro	Cientes.
						Foros, paneles, audiencias públicas.	Proceso Enlace con clientes.	
						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								
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.		Clientes (Concejo)	
		Concejo de Bogotá	Solicitudes y/o cuestionarios		Respuestas a solicitudes y/o cuestionarios.	Proceso prestación de servicio macro		
8		Ciudadanía, Concejo	Encuestas de percepción.	Medir la Satisfacción de la Ciudadanía y Concejo,	Informe sobre los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Clientes.	Procesos Orientación Institucional y 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
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.	
		Proceso Enlace con Clientes.		Seguimiento de 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 Evaluación y control.	
		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

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 y trasladarlas a los procesos misionales para que sean desarrolladas	Director para el Control Social y Desarrollo Local y Subdirector para el Control Social. 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 para el Control Social y Desarrollo Local	Comité Directivo	Presentación en Comité Directivo	Acta de Comité Directivo
	Mantener informados a los ciudadanos, Concejo, sobre el estado en el que se encuentran sus requerimientos o solicitudes	Director para el Control Social y Desarrollo Local y Subdirector para el Control Social.	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 para el Control Social y Desarrollo Local	Procesos misionales, Dirección de Planeación	Memorando de Correo electrónico	Memorando con recibido Confirmación de entrega correo electrónico.
8.2.1 Medición de la satisfacción de los clientes.	Evaluar la satisfacción de los Ciudadanos, Concejales y recibir sus inquietudes	Director para el Control Social y Desarrollo Local, 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 para el Control Social y Desarrollo Local	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 para el Control Social y Desarrollo Local, 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	Comité Directivo	En Comité Directivo	Acta de Comité Directivo
					Director para el Control Social y Desarrollo Local, 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.

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
	Realizar la medición y monitoreo del proceso.	Director para el Control Social y Desarrollo Local, 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 para el Control Social y Desarrollo Local, 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 para el Control Social y Desarrollo Local, 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 para el Control Social y Desarrollo Local	Director de Planeación	Memorando ó Correo electrónico	Memorando ó Confirmación de entrega de correo.
						Comité de SGC.	En Comité	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 para el Control Social y Desarrollo Local, 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 para el Control Social y Desarrollo Local	Oficina de Control Interno	Memorando ó Correo electrónico	Memorando ó Confirmación de entrega de correo.
					Director para el Control Social y Desarrollo Local, 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.

OBSOLETO