



**PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL
A LA GESTIÓN PÚBLICA**

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 2013

VERSIÓN No. 1.0

Fecha: 09 de Agosto de 2010

REVISADO POR: Director Para el Control Social
y Desarrollo Local

Gladys Amalia Russi Gómez.

FIRMA

APROBADO POR: Director Técnico de Planeación Elemir Pinto Díaz

FIRMA

COPIA No.

No. DE PAGINAS: 22

1. OBJETIVO:

Enlazar la gestión institucional con la ciudadanía, para el uso adecuado y oportuno de los mecanismos de participación ciudadana, mediante el desarrollo de labores de pedagogía social, divulgación y sensibilización de los ciudadanos para la generación de acciones estratégicas como espacios de participación que permitan el ejercicio del control social articulado con el control fiscal.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Formular con las organizaciones y la ciudadanía a través de ejercicios de pedagogía social formativa e ilustrativa, divulgación y sensibilización; acciones estratégicas, que logren integrar al ciudadano en el ejercicio del control fiscal.

Identificar líneas temáticas de interés para la ciudadanía o problemáticas que afectan a la comunidad, a través del uso de mecanismos técnicos de análisis que permitan obtener información sobre los índices de satisfacción que la Contraloría de Bogotá logra obtener en los clientes, que sirvan de lineamientos que se constituyan en insumo para la mejora de los productos de los procesos misionales.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la articulación institucional para interactuar con la ciudadanía en la realización de acciones ciudadanas especiales con el fin de lograr la integración del ciudadano al ejercicio del control fiscal y concluye con la medición de la percepción y satisfacción del cliente.

3. BASE LEGAL:

- Constitución Política de Colombia en particular los Artículos 2, 3, 20, 23, 74, 95, 103 y 270.
- Ley 134 de 1994, "Por la cual se reglamentan los mecanismos de Participación Ciudadana" especialmente el Artículo 100.
- Decreto Ley 1421 de 1993, en particular los Artículos 6, 60 y 69.
- Ley 472 de 1998, "Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones".
- Ley 489 de 1998 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones, capítulo VIII Democratización y control social de la administración pública, artículos 32 al 35. Reglamentada por el Decreto 1714 de 2000.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 80 de 1993 por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la

Administración Pública. Artículo 66.

- El Acuerdo No. 361 de 2009 (6 de enero de 2009) “por el cual se organiza la Contraloría de Bogotá, D. C., se determinan las funciones por dependencias, se fijan los principios generales inherentes a su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo 142 de 2005 (10 de marzo de 2005) “Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones”
- Acuerdo 401 de 2009 (25 de septiembre de 2009) “Por el cual se crean las Contralorías Estudiantiles en las Instituciones Educativas del Distrito, y las redes de Contralores Estudiantiles Locales y Distritales de Bogotá”.

4. DEFINICIONES

4.1. AGENCIAMIENTO TRANSVERSAL:

Las Direcciones Sectoriales de acuerdo con su competencia deben trabajar de manera transversal para el análisis y evaluación de las líneas temáticas de interés para la ciudadanía o las problemáticas que la impactan dentro del marco de las políticas públicas, así como para la realización de las acciones ciudadanas especiales y para el seguimiento de los compromisos adquiridos.

Informe técnico. Del análisis y la evaluación se elabora un informe técnico, el cual debe contener de manera integral la explicación clara del tema, el origen, las entidades responsables, los recursos comprometidos, los antecedentes, los insumos ciudadanos, la existencia de DPC, quejas o reclamos y su estado actual, la trazabilidad de compromisos anteriores, el barrido de publicaciones que se hayan emitido en medios locales y/o masivos de comunicación, profundizando la especificidad de los temas y generando un método de control de las acciones respecto del cumplimiento de los compromisos que se adquieran por la administración, así como identificar plenamente las organizaciones y comunidades interesadas directa o indirectamente en la materia.

Articulación institucional. Las direcciones sectoriales conformarán un equipo técnico, integrado por un delegado de cada Dirección Sectorial (Subdirector) para la gestión de control social en cada sector y para la articulación con las demás direcciones sectoriales: En el caso particular de la Dirección para el Control Social y Desarrollo Local, lo será el Subdirector para el Control Social.

Coordinación. Para hacer efectivo el agenciamiento transversal es necesario que exista una coordinación desde el Responsable del proceso de enlace con clientes, para el caso, se trata de la Dirección para el Control Social y Desarrollo Local, a la cual le corresponde coordinar la interacción con la ciudadanía y la articulación con otras Direcciones sectoriales.

4.2. ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES

Ejercicio de la facultad que tiene el ciudadano de actuar activamente en los espacios generados por la Contraloría de Bogotá para ejercer el control social a la gestión pública

Sirven de estructura interna a los Directores Sectoriales para direccionar los insumos ciudadanos como derechos de petición, denuncias, quejas, consultas, reclamos y peticiones de información, para activar de forma especial y particular diversas acciones implantadas de la Contraloría, a saber:

4.2.1. PEDAGOGÍA SOCIAL FORMATIVA E ILUSTRATIVA

Uso de herramientas audiovisuales que transmitan mensajes concretos que condensen conceptos y palabras claves de fácil recordación en torno al ejercicio responsable del control social y las acciones ciudadanas especiales de la Contraloría, así como los distintos mecanismos de participación ciudadana, como:

VOLANTES INFORMATIVOS, CARTILLAS, CARNÉS CIUDADANOS, FOLLETOS AFICHES, PENDONES Y PLEGABLES, ENTRE OTROS: Estas piezas comunicativas, en la medida en que contengan información precisa se convierten fácilmente en referentes para el ciudadano “de a pie”, que no tiene acceso a otros medios informativos como el Internet o los periódicos, de manera que puedan identificar los distintos frentes de trabajo a los cuales puede incorporarse como ejecutores del control social real en las distintas localidades de la ciudad, que sirva como instrumento formativo e informativo a las comunidades vinculadas con la Contraloría.

Para un impacto masivo de la gestión del control social como herramienta que robustece el control fiscal es acertada la implantación de vínculos que permitan al ciudadano no solo presentar quejas, solicitudes o peticiones sino entablar un diálogo para promover y ampliar el espectro participativo que redunde en la mayor vinculación efectiva ciudadana para el desarrollo misional de la Contraloría de Bogotá.

CONVERSATORIOS: Técnicas de grupo que pueden tener carácter académico o no formal. En éstas se escuchan las ideas de los ciudadanos participantes (habitualmente de no más de 20 personas) en torno a un tema central. Esta técnica es ideal en casos donde todos tienen conocimientos previos sobre el tema y buenos niveles de participación y confianza. Se requiere de un moderador que centre la discusión y/o exposición de ideas.

TALLERES: Actividad grupal que se desarrolla desde la lógica de una aplicación práctica de conceptos o teorías. Normalmente el taller se preocupa por estimular actitudes o reforzar conocimientos. Dependiendo de las estrategias que se utilicen y el tema, el taller puede estar dirigido a pequeños o grandes grupos. Los talleres no necesariamente implican secuencialidad.

FOROS y PANELES: Estas técnicas son muy similares. En cuanto van dirigidas a grupos medianos y grandes y convocan la presencia de expertos que presentan disertaciones sobre un tema específico. La diferencia puede estar centrada en la interacción que se logra con el auditorio, pues en un foro es habitual que los asistentes conozcan del tema y puedan presentar sus desarrollos de manera menos formal que los expertos, pero en el panel se obedece más a una jerarquía de saberes donde se espera y se está atento fundamentalmente a los aportes de los panelistas centrales. En ambas acciones se requiere de un moderador y se puede acompañar de comentaristas que pongan en tensión o en relación las principales ideas de los expositores.

DIPLOMADOS: Es una modalidad de la Educación no formal para desarrollar una temática específica con un nivel medio a alto de complejidad. La duración promedio de éstos es de 120 a 140 horas y puede ser homologable con créditos académicos de programas de formación siempre y cuando se haya previsto desde su formulación. Los diplomados están dirigidos a grupos medianos que compartan un interés común y que se comprometan con unos productos finales y asistencia permanente en las diferentes sesiones que se lleven a cabo.

SEMINARIO: Conjunto de ciudadanos que se auto-instituyen en un grupo de estudio, formación o trabajo en el marco de un tema específico. Como modalidad académica que se desarrolla programáticamente en torno a un tema, en el seminario es frecuente que diferentes expertos asistan a sesiones secuenciales y vayan presentando un tema de menor a mayor complejidad para los asistentes, en ocasiones las diferentes sesiones no tienen que ver con la complejidad del conocimiento, sino con conocer diferentes posturas frente al tema. Los seminarios de esta modalidad normalmente se certifican por una institución de formación y su número de integrantes varía según su objetivo.

CURSO Agrupación temática que tiene por objeto que un grupo de ciudadanos apropien unos conocimientos básicos o específicos. Las reglas de los cursos son auto impuestas en cuanto a intensidad horaria, profundidad, evaluación. Cuando hacen parte del currículum de una institución educativa son regulados por esta última.

CONFERENCIAS Modalidad de presentación temática por parte de uno o varios expertos, es ideal para formar o informar a grandes auditorios, pues se parte de la experticia de un expositor en el tema señalado.

JORNADAS DE FORMACIÓN: El principal interés es actualizar o formar a un grupo de personas pertenecientes a un sector, grupo o institución que tienen objetivos muy precisos.

4.2.2. INSTRUMENTOS DE INTERACCIÓN

AUDIENCIA PÚBLICA: Es un espacio de participación ciudadana para el control social, abierto a la comunidad interesada, que tiene como propósito establecer técnica y documentalmente la evidencia de una falla o irregularidad en la prestación de un bien o servicio a cargo de la Administración Distrital y/o de particulares que administran o manejan recursos públicos distritales, con el fin de determinar y acordar acciones que propendan por resolver las fallas o irregularidades.

La dependencia de la Contraloría de Bogotá que convoca la audiencia pública, como garante de las acciones acordadas y los compromisos adquiridos, levantará en cada mesa de trabajo un acta para la firma de los participantes (entidades y comunidad) en la que se especifique la acción, la entidad responsable y la posible fecha de su realización y culminación. Adicionalmente, la Contraloría de Bogotá garantizará la presencia y el apoyo técnico de las Direcciones Sectoriales competentes de los temas y asuntos objeto de la Audiencia Pública y hará seguimiento a los compromisos hasta su culminación.

RENDICIÓN DE CUENTAS Presentar ante la comunidad las acciones más importantes desarrolladas por la Contraloría Distrital en el ámbito de la gestión institucional mostrando la eficacia del ente fiscalizador como herramienta fundamental de control social. Es una actividad pública en que la Contraloría de Bogotá informa a la ciudadanía sobre los resultados de la acción fiscal y de participación ciudadana por parte del Señor Contralor de Bogotá.

MESA DE TRABAJO CIUDADANA: Es un espacio de reunión ciudadana en el cual podrán participar ciudadanos interesados y bajo la coordinación de la Contraloría de Bogotá, con representantes técnicos de las entidades citadas o invitadas para tratar asuntos relacionados con temas de evaluación en el marco del ejercicio del control social con el fin de comprometer acciones correctivas, preventivas o de mejora sobre posibles fallas o irregularidades detectadas. La Contraloría de Bogotá, como garante de las acciones acordadas, levantará un acta para la firma de los participantes en la que se especifique la acción, la entidad responsable de realizarla y la posible fecha de su culminación (Modelo de acta). Adicionalmente, la Contraloría de Bogotá garantizará la presencia y el apoyo técnico de las Direcciones Sectoriales competentes de los temas y asuntos objeto de la mesa de trabajo ciudadana y hará seguimiento a los compromisos hasta su culminación.

INSPECCIONES A TERRENO Es un ejercicio de control y auditoría social en el cual un grupo de ciudadanos interesados, acompañados de un equipo técnico profesional de la Contraloría de Bogotá, hace inspección técnica a la ejecución de un contrato, con el propósito de verificar el cumplimiento de su objeto, la oportunidad y/o la calidad del bien o servicio suministrado. La dependencia que programa o coordina la visita de inspección elaborará un informe técnico de resultados, el cual podrá servir como soporte a una posterior audiencia pública o mesa de trabajo ciudadana y/o insumo a los procesos misionales micro y macro.

REVISIÓN DE CONTRATOS: ejercicio de control y auditoría social en el cual un grupo de ciudadanos interesados, con el acompañamiento técnico profesional de la Contraloría de Bogotá, examina un contrato o convenio que la administración distrital ha firmado con un particular o una entidad oficial con el propósito de verificar el cumplimiento de su objeto, la oportunidad y/o la calidad del bien o servicio suministrado dentro del proceso auditor. La dependencia que programa o coordina la revisión del contrato incluirá dentro del informe de auditoría los resultados.

4.2.3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Iniciativa Popular Legislativa y Normativa: derecho que tiene un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de: leyes, ordenanzas, acuerdos y resoluciones.

El Voto: Acto mediante el cual un ciudadano participa de manera activa en la elección de las personas que quieren que las representen o en la adopción de una decisión, pronunciándose en uno y otro sentido.

Acción de tutela: mecanismo mediante el cual cualquier persona puede solicitar a un juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales, cuando estos son amenazados o violados por una entidad pública o particulares.

Acción de cumplimiento: mecanismo judicial de protección de derechos, consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante el juez administrativo para solicitarle que ordene, a la autoridad pública o al particular en ejercicio de funciones públicas renuente, al cumplimiento de un deber contenido en una norma con fuerza material de ley o un acto administrativo cuya función le corresponde.

Cabildo abierto: Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.

Consulta previa: Es la intervención ciudadana en la toma de decisiones de la administración pública mediante la cual la entidad, responsable del asunto a decidir, lo somete a consideración de la ciudadanía antes de tomar una decisión entregando la información y permitiendo que la ciudadanía manifieste sus opiniones y observaciones. La entidad, sin embargo, no está obligada a reflejar la opinión de los consultados en la decisión que finalmente adopte.

Acción Popular y de Grupo: La acción popular es un mecanismo para la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, es decir, aquellos que afecten el patrimonio, el espacio, la seguridad pública, la moral administrativa, la libre competencia económica, el ambiente y la salud pública. La acción de grupo es el mecanismo a través del cual una pluralidad de personas, constituida como grupo, acude ante la justicia para lograr la reparación o indemnización de los perjuicios que individualmente se le generó a cada uno de los integrantes del grupo por la vulneración o amenaza de sus derechos fundamentales..

Consulta: Es la petición mediante la cual una persona somete a consideración un caso o asunto, para que éste emita el correspondiente concepto.

Consulta popular: Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica, derogue o no una norma ya vigente. Puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local, derogatoria o aprobatoria. En todos los casos es obligatoria y cuando la consulta se refiera a la conveniencia de convocar una asamblea constituyente, las preguntas serán sometidas a consideración popular mediante ley aprobada por el Congreso de la República.

Referendo: convocatoria, al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma o derogue una norma vigente. Puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local.

Revocatoria del Mandato: derecho que tienen los ciudadanos de dar por terminado el mandato que le han conferido a un gobernados o a un alcalde.

Plebiscito: pronunciamiento del pueblo apoyando o rechazando una determinada decisión del ejecutivo, por convocatoria del presidente de la república.

4.2.4. PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN, y SENSIBILIZACIÓN

Formas de despertar en los ciudadanos interés por participar activamente en el ejercicio del control social, que propendan por incentivar los mecanismos democráticos de representación, para controlar la gestión pública de manera individual o colectiva.

Socialización de los Memorandos de Encargo y de Planeación para obtener insumos en el ejercicio fiscalizador y vinculación de ciudadanos en la auditoría de cada vigencia.

Divulgación de resultados de gestión del proceso auditor y/o de informes obligatorios: Es una actividad pública en que las Direcciones Sectoriales y de Economía y Finanzas Públicas Distritales y oficinas locales dan a conocer a la ciudadanía los memorandos de encargo y planeación, así como los productos y resultados de los procesos misionales micro y macro.

4.3. CONTROL SOCIAL

Consiste en otorgar a las organizaciones e instituciones de la sociedad civil y a los ciudadanos interesados herramientas y espacios públicos de control social para ejercer el derecho ciudadano de conocer, discutir, analizar y vigilar la información otorgada por el sector público, con el propósito de contribuir al ejercicio fiscalizador desde lo local a través de procedimientos, mecanismos e instancias que permitan el establecimiento de un Control Social mediante el cual los Comités de Control Social ejerzan el derecho tanto a conocer, supervisar y evaluar los resultados e impacto de las políticas de gestión pública.

Esta labor se realiza mediante la revisión por parte de los ciudadanos de las actividades, procedimientos y resultados de impacto social de una organización o entidad pública, con

el fin de comprobar que funcionan de conformidad con las normas, principios y procedimientos establecidos para generar bienestar social, bajo la coordinación de la Contraloría de Bogotá.

4.3.1. MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA

Acciones que desarrollan los ciudadanos y/o organizaciones sociales vinculadas en el ejercicio de control social en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, de acuerdo con lo normado en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

4.3.1.1. Auditoría Social: conjunto de programas, procedimientos, técnicas o informes que puede realizar la Contraloría de Bogotá, con la cooperación de la ciudadanía en el ejercicio del proceso auditor o en el desarrollo de las acciones ciudadanas especiales.

4.3.1.2. Comité de Control Social: Escenario abierto por la Contraloría de Bogotá con el propósito de enlazar permanentemente la gestión institucional con los ciudadanos en sus diversas formas de organización, para la generación conjunta de acciones ciudadanas especiales que permiten su ejercicio articulado con el control fiscal

4.3.1.4. Veedurías ciudadanas: “Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público”. (Artículo 1 de la Ley 850 de 2003)

Cuando los ciudadanos decidan constituir mecanismos de control social de la administración, en particular mediante la creación de veedurías ciudadanas, la administración estará obligada a brindar todo el apoyo requerido para el ejercicio de dicho control (artículo 33 de Ley 489 de 1998).

4.3.1.5. Redes sociales: Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.” (Redes Sociales Agosto 7, 2008 por Michfer)

Uso estratégico de los medios informáticos en aras de sumar ciudadanos y organizaciones en el ejercicio del control social, con un aprovechamiento interactivo de la página web en la cual el ente de control planifique las tácticas necesarias para interactuar directamente con las comunidades mediante la implantación de vínculos que permitan al ciudadano no solo presentar quejas, solicitudes o peticiones sino entablar un diálogo controlado y circunscripto pero necesario para promover y ampliar el espectro participativo

que sin duda redundará en la mayor vinculación ciudadana que a su vez amplia los insumos de la comunidad para el desarrollo misional de la Contraloría de Bogotá

4.3.1.6. Contraloría Estudiantil: encargada de promover y actuar como veedora del buen uso de los recursos y de los bienes públicos de la institución educativa a la cual pertenece, incluyendo los del Fondo de Servicios Educativos del respectivo Colegio, es un organismo pedagógico en el ejercicio del control fiscal, que estimula la cultura del control social. (Acuerdo 401 de 2009)

4.3.1.7. Observatorio: Es un instrumento que puede constituir la Contraloría de Bogotá de forma temporal o permanente para monitorear la contratación de los sujetos de control que le permita verificar oportunamente las etapas del proceso contractual, así como identificar los destinatarios o beneficiarios de la inversión a fin de lograr su vinculación al ejercicio del control social.

La constitución del observatorio deberá estar debidamente fundamentada y soportada de manera tal que justifique el uso de este instrumento.

4.4. BASE DE DATOS DEL CONTROL SOCIAL:

Mecanismo e instrumento de información, divulgación y reporte de la participación ciudadana en la página Web de la Contraloría, que debe contener la relación de clientes participantes con la información básica necesaria y datos relacionados, que puedan proveer los insumos digitales para publicar las convocatorias a la ciudadanía, participar en la realización de Acciones Ciudadanas Especiales, en la construcción del memorando de Encargo de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral y desarrollo de las acciones ciudadanas especiales realizadas por cada Dirección Sectorial.

4.5. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto o servicio, en calidad de usuario, destinatario o beneficiario, y que no se encuentra directamente vinculado con la Contraloría de Bogotá

CLIENTES DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.: Son clientes de la Contraloría: la Ciudadanía y el Concejo de Bogotá.

CIUDADANÍA: Otorga el poder para ejercer el control fiscal, recibe los productos de la CB y el beneficio generado por la labor de vigilancia fiscal.

CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE:

Público en General
Participantes en Eventos
Beneficiarios de Pedagogía Social
Usuarios que Interponen Peticiones, Quejas Y Reclamos

PARTE INTERESADA: Los sujetos de control auditados y sin auditar, los particulares que administran fondos o bienes públicos del Distrito Capital y los entes de control que vigilan la gestión de la entidad, son PARTES INTERESADAS, dado que la CB no enfoca todos sus esfuerzos a generar su satisfacción; porque hay actividades que nunca podrán generarles satisfacción (Responsabilidad Fiscal) y porque no se puede concertar con ellos la vigilancia de la gestión fiscal, entre otros aspectos.

No obstante, es necesario tener con ellos un vínculo de cooperación y retroalimentación que permita:

- Solicitarles y entregarles información.
- Mantener buenas relaciones a nivel institucional.
- Cumplir con la obligación de cooperar para la eficiente gestión pública.
- Buscar el beneficio general de la sociedad, por encima de los intereses particulares.
- Entregarles informes sobre el resultado del proceso auditor, dar conformidad y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento, recibir sus comentarios de tal forma que exista una retroalimentación en beneficio del mejoramiento de su y nuestra gestión.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en se han cumplido los requisitos que la Contraloría de Bogotá debe brindar a los clientes, respecto de los productos y servicios suministrados.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN: Calificación que permite calcular el grado de efectividad entre expectativa y realidad de los productos o servicios de la Contraloría de Bogotá.

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN: Mecanismos técnicos de análisis utilizados para obtener información exacta sobre los índices de satisfacción que la CB logra obtener en los clientes, que permitan traducirse en lineamientos que se constituyan en insumo para la mejora de los productos de los procesos misionales.

PERCEPCIÓN DEL CLIENTE: Sensación interior de los clientes ciudadanía y Concejo que resulta de la admisión de los productos o servicios de la Contraloría de Bogotá.

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE: Es el resultado de la evaluación y el análisis de la satisfacción del cliente que permita mejorar la imagen y percepción de los mismos frente a los productos y servicios de la CB, mediante la implementación de acciones de corrección, correctivas, preventivas y de mejora.

PERIODICIDAD: Mínimo una vez al año de conformidad con las decisiones del Comité de Análisis.

4.6. LOGÍSTICA: Son todos los bienes y/o servicios mínimos y complementarios que se consideren necesarios para garantizar el cumplimiento de la realización de las acciones ciudadanas especiales programadas según su naturaleza y las actividades inherentes a ellas.

SERVICIOS MÍNIMOS DE LOGÍSTICA: Suministrar los medios necesarios para el funcionamiento de espacios abiertos o cerrados debidamente dotados para la realización

de las actividades colectivas, con una adecuada presentación, disposición de ambientes, ornato y comodidad de las instalaciones para la realización de las actividades propias del control social

5. REGISTROS:

Acta

Informe

Sigespro

Plan

Acta de Acciones Ciudadanas Especiales

Lista de Participantes magnética o en manuscrito.

Reporte magnético de la Acción Ciudadana en la Base de datos de Control Social.

Lista de Participantes magnética o en manuscrito y/o registro fotográfico o "documento" que pruebe la realización de la Acción ciudadana.

Instrumentos de evaluación de satisfacción del cliente

Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.

6. ANEXOS:

Anexo 1. Modelo de Acta de Acciones Ciudadanas Especiales. Código 2013001.

Anexo 2. Modelo lista de Participantes. Código 2013002.

Anexo 3. Instructivo para diligenciar la Base de Datos de Control Social para el reporte de la acción ciudadana.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES/PUNTO DE CONTROL
1	Director para el Control Social y Desarrollo Local, Director de Economía y Finanzas y Subdirector para el Control Social, Director o Subdirector sectorial responsable y /o Jefe de Oficina Local.	Conforma el Equipo para el Agenciamiento Transversal del Control Social ¹	Acta	<p>Las Direcciones Sectoriales conformarán un equipo técnico articulado, integrado por un delegado de cada Dirección Sectorial (Subdirector) quien será el responsable de la gestión articuladora de control social en cada sector, así como el encargado de realizar los estudios técnicos e informes necesarios.</p> <p>Para hacer efectivo el agenciamiento transversal es necesario que exista una coordinación por parte del "Responsable del proceso de enlace con clientes", para el caso, se trata de la Dirección para el Control Social y Desarrollo Local, quien podrá delegar al Subdirector para el Control Social para orientar la gestión institucional de control social (este subdirector es el responsable logístico de la acción ciudadana). El Equipo de Agenciamiento Transversal se debe reunir una vez al mes ó cuando sea necesario.</p>
2	Director técnico responsable.	Elabora y presenta informe sobre el tema, el cual debe contener de manera integral la explicación clara del tema, los recursos, los antecedentes, los insumos ciudadanos, el barrido de publicaciones que se hayan emitido en medios locales y/o masivos de comunicación y PQR, así como identificar plenamente las organizaciones y comunidades interesadas directa o indirectamente en la materia a intervenir y explicar el por qué de la temática y de la población objetiva.	Informe	

¹ Cuando se trate de Acciones Ciudadanas Especiales de temáticas exclusivamente "locales" o "específicas" de un solo sector NO se recurrirá a la instancia del Comité de Agenciamiento Transversal sino que el Jefe de Oficina Local o Director Técnico Sectorial se reunirá con el Subdirector (a) para el Control Social y ejecutará la actividad de acuerdo con lo establecido en los numerales 9 y 10 de este documento.

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES/PUNTO DE CONTROL
3	Director para el Control Social y Desarrollo Local, Subdirector para el Control Social, Director ó Subdirector sectorial responsable, Director de Economía y Finanzas y /o Jefe de Oficina Local.	Establece la necesidad de realizar una acción ciudadana especial generada de la solicitud, problemática, denuncia, queja, petición ciudadana u observación de la Contraloría de Bogotá respecto de una posible falla ó irregularidad de la administración distrital en la prestación de un bien ó servicio y presentarla ante el Equipo de Agenciamiento Transversal	Sigespro	Esta comunicación se dirige al coordinador del Equipo de Agenciamiento Transversal, para que convoque al mismo.
4	Director para el Control Social y Desarrollo Local, Subdirector para el control Social	Convoca al Equipo de Agenciamiento Transversal para analizar informe y decidir el tipo ² de acción o acciones ciudadanas a realizar Se fijan responsables de cada actividad y los compromiso según la temática y el tipo de acción ciudadana.	Sigespro	
5	Director técnico responsable	Realiza mesas de trabajo del agenciamiento transversal convocando a los funcionarios de la administración distrital y/o local que se requieran, (si fuera necesario) antes de la realización de la acción ciudadana a fin de revisar las problemáticas y avanzar sobre las posibles soluciones y registrar los compromisos en Acta.	Acta	

² Las Acciones Ciudadanas Especiales que realiza la Contraloría de Bogotá son: PEDAGOGIA SOCIAL FORMATIVA E ILUSTRATIVA, INSTRUMENTOS, MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA, PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN, y SENSIBILIZACIÓN. Para cada una de las cuales se tendrá en cuenta lo establecido en el numeral correspondiente a definiciones.

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES/PUNTO DE CONTROL
6	Director Técnico responsable	<p>Formula y presenta un plan para la realización de la Acción ciudadana éste deberá contener los siguientes aspectos: posible fecha de realización, número de participantes estimados, entidades o instituciones Distritales o locales a convocar, responsabilidades asignadas y en general el orden temático propuesto y la logística. Así mismo, deberá contener los avances de las reuniones previas, si se han realizado, con la administración.</p> <p>Remite a la Dirección para el Control Social y Desarrollo local, como responsable del proceso de Enlace, mínimo con 10 días hábiles de antelación, para la respectiva organización.</p>	Plan	
7	Director para el Control Social y Desarrollo Local.	Convoca a la Dirección de Apoyo al Despacho, Oficina Asesora de Comunicaciones y Subdirección para el control Social, para que de acuerdo con el rol de cada dependencia, planifiquen y coordinen lo relacionado con la ejecución de la actividad.		El Equipo de Agenciamiento Transversal debe definir todos los bienes y/o servicios mínimos y complementarios que se consideren necesarios para garantizar el cumplimiento de la realización de las acciones ciudadanas programadas según su naturaleza y las actividades inherentes a ellas, solicitando el suministro de los medios necesarios para la realización de las actividades propias del control social.
8	Director técnico responsable, Director para el Control Social y Desarrollo Local, Subdirector para el Control Social, y Jefe de Oficina de Comunicaciones y/o Jefe de oficina Local y funcionarios	<p>Realiza la Acción Ciudadana Especial.</p> <p>Toma el registro de asistencia</p>	<p>Acta de Acciones Ciudadanas Especiales</p> <p>Lista de Participantes magnética o en manuscrito.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orden del día 2. Intervención de la Contraloría 3. Intervención de expositores o docentes cuando se trate de actividades de pedagogía social 4. Intervención de las entidades distritales o locales, cuando les corresponda. 5. Intervención de la comunidad cuando les corresponda 6. Conclusiones y compromisos 7. Entrega de material o insumos a los ciudadanos 8. Las demás que se puedan presentar

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES/PUNTO DE CONTROL
9	Director Técnico responsable	Reporta la Acción Ciudadana en la Base de datos de Control Social (sistema), subiendo en medio magnético todos los soportes: ya sean actas, registros de asistencia o fotográficos que sustenten la actividad, diligenciando todos los ítems, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la realización de la acción ciudadana.	Reporte magnético de la Acción Ciudadana en la Base de datos de Control Social Lista de Participantes magnética o en manuscrito y/o registro fotográfico o "documento" que pruebe la realización de la Acción ciudadana ³	En la casilla Estado Actual el responsable de la actividad selecciona el elemento "creado", los demás espacios (Aprobado, Publicado, Bloqueado, Ejecutado, y Anulado) solamente son diligenciados por la Dirección para el Control Social y Desarrollo Local ⁴
10	Director para el Control Social y Desarrollo Local, Subdirector para el Control Social, Subdirector responsable y /o Jefe de Oficina Local.	Realiza con el equipo de Agenciamiento Transversal el seguimiento a los compromisos adquiridos en la Acción ciudadana realizada.	Acta	La Dirección responsable de la temática sectorial realiza el seguimiento a las acciones y compromisos adquiridos por las entidades distritales para la solución del tema, verificando su cumplimiento, de manera que permita valorar la efectividad en el mejoramiento de la gestión, la relación estado ciudadano y su contribución al fortalecimiento del control social para lograr un control fiscal efectivo Las mesas de trabajo deberán adelantarse durante el tiempo y el número de sesiones que sean necesarias hasta que se cumplan los compromisos establecidos en el marco de la acción ciudadana.

³ Documento: Escrito o soporte que contiene datos que poseen información para evidenciar algo y su medio de soporte


⁴ Ver Instructivo de Base de Datos de Control Social

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES/PUNTO DE CONTROL
11	Subdirector de Control Social, profesionales universitarios, especializados o técnicos.	Evalúa la acción ciudadana realizada a través de la medición de satisfacción del cliente y presenta informe.	Instrumentos de evaluación de satisfacción del cliente. Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes	La medición de satisfacción del cliente es la calificación que permite calcular el grado de efectividad entre expectativa y realidad de los productos o servicios de la Contraloría de Bogotá a través de los mecanismos técnicos de análisis utilizados para obtener información exacta sobre los índices de satisfacción que la Contraloría logra obtener en los clientes, que permitan traducirse en lineamientos que se constituyan en insumo para la mejora de los productos de los procesos misionales.

OBSOLETO

MODELO DE ACTA DE ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	ACTA DE ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES TIPO DE ACCIÓN CIUDADANA <hr/>			
	ACTA No.			
	LUGAR:	FECHA:	HORA INICIO:	HORA FIN:

OBJETIVO

ORDEN DEL DÍA	
1.	3.
2.	4.

TEMAS TRATADOS	RESULTADOS
1.	
2.	
n.	

No. de ORDEN	ANEXOS
1.	
2.	
N-1	

COMPROMISOS			
No. DE COMPROMISO	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE EJECUCIÓN
1.			
2			
N.			

JEFE DE LA DEPENDENCIA O SU DELEGADO	SECRETARIO
FIRMA:	FIRMA:
NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:

NOMBRE COMPLETO DE QUIÉN ELABORA Y TRANSCRIBE EL ACTA

MODELO CÓDIGO: 2013001

*Este modelo corresponde a la información que debe contener el acta de la Acción Ciudadana Especial realizada y su diligenciamiento puede ser en manuscrito con letra legible, siempre debe anexarse el listado de asistentes.

**MODELO LISTA DE PARTICIPANTES
ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES**

TIPO DE ACCIÓN CIUDADANA: _____

LUGAR: _____

DIRECCION SECTORIAL Y/O OFICINA LOCAL: _____

FECHA: _____

RESPONSABLE: _____

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	DIRECCIÓN	TELEFONO	ORGANIZACIÓN Y/O ENTIDAD	FIRMA

MODELO CÓDIGO 2013002

*Este modelo corresponde a la información que debe contener la lista de participantes y su diligenciamiento puede ser en manuscrito con letra legible.

**INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR LA BASE DE DATOS DE CONTROL SOCIAL
PARA EL REPORTE DE LA ACCIÓN CIUDADANA**

NOMBRE DE DIRECCIÓN SECTORIAL O LOCALIDAD

TIPO DE ACCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO

TEMA SECTORIAL: Mencionar el tema sectorial: Salud, Educación, recreación, deporte, cultura, Infraestructura (Malla vial), Servicios públicos, vivienda, movilidad, medio ambiente, plan de desarrollo.

LUGAR

- SALÓN COMUNAL
- ESTADIO
- TEATRO
- DIRECCIÓN

FECHA DE REALIZACIÓN

NÚMERO DE ASISTENTES

ENTIDADES VINCULADAS

ORGANIZACIONES VINCULADAS

- Comités de Control Social
- Contralores Estudiantiles
- Veedurías, ONG
- JAC
- Consejos Locales
- Asociaciones Comunitarias
- Comunidad en general

BARRIOS INVOLUCRADOS

ANOTACIÓN DEL EVENTO (RESULTADOS)

ANEXOS:

- *FOTOS
- *ACTAS
- *INFORMES TÉCNICOS
- *OTROS REGISTROS