

**Fecha: 23 DE SEPTIEMBRE DE 2013**

<b>Aprobó elaboración o modificación</b>	<b>Revisión técnica</b>
Firma:	Firma:
Nombre: Gabriel Alejandro Guzmán Useche	Nombre: Bernardo Herrera Herrera
Cargo: Director Técnico de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Cargo: Director Técnico de Planeación.

## **1. OBJETIVO:**

Establecer las actividades para articular la gestión institucional con la ciudadanía mediante el uso adecuado y oportuno de los mecanismos de participación ciudadana, 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 sociales 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 presentación de la problemática que requiere de implementación de acciones ciudadanas especiales, o mecanismos de interacción y/o de control social, que haya sido identificadas por el respectivo Director Sectorial, Gerente de Localidad o por la comunidad con el fin de lograr la participación del ciudadano en el ejercicio del control fiscal y termina con la presentación del Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.

## **3. BASE LEGAL:**

Ver Normograma.

## **4. DEFINICIONES.**

### **4.1. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL:**

Las Direcciones Sectoriales realizarán una gestión articulada cuando se requiera abordar contenidos que involucren varios sectores, éstas de acuerdo con su competencia deben trabajar de manera transversal bajo la coordinación de la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, para adelantar 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 con los ciudadanos, respecto de las problemáticas presentadas ante la Contraloría .

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Página 3 de 20
		Código documento:02003
		Código formato: 01002002
		Versión: 3.0

## 4.2. ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES:

Espacio con que cuenta el ciudadano para actuar activamente con a Contraloría de Bogotá ejerciendo la participación ciudadana en el control social de manera articulada con el control fiscal.

Mediante el desarrollo de las Acciones Ciudadanas Especiales las Direcciones Sectoriales pueden direccionar los insumos ciudadanos como derechos de petición, denuncias, quejas, consultas, reclamos, comentarios y peticiones activando las acciones implantadas de la Contraloría, a saber:

### 4.2.1. *Pedagogía Social Formativa e Ilustrativa.*

Uso de herramientas impresas y/o audiovisuales que transmitan mensajes concretos que condensan conceptos y palabras claves de fácil recordación en torno al ejercicio responsable de la participación ciudadana control social y las acciones ciudadanas especiales de la Contraloría, 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 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 van dirigidas a grupos medianos y grandes y convocan la presencia de expertos que presentan disertaciones sobre un tema específico. La diferencia entre el foro y el panel radica 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.
- **Diplomado.** 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. Los diplomados normalmente se certifican por una institución de formación y su número de integrantes varía según su objetivo
- **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 y/o 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. Las Jornadas de formación normalmente se certifican por una institución de formación y su número de integrantes varía según su objetivo.

#### **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 premesa y 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.** Es un espacio para 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, en cada vigencia, sobre los resultados de la acción fiscal y de participación ciudadana por parte del Señor Contralor de Bogotá y las localidades de la ciudad.
- **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. 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.

Las Premesas de trabajo ciudadanas se realizan antes de la Mesa de trabajo con el sujeto de control con antelación a la realización de una Audiencia pública, como preparatorias para conocer de fondo las problemáticas y la gestión administrativa en torno de éstas.

- **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.
- **Revisión de contratos.** Ejercicio de control y auditoría social en el cual uno o varios grupo de ciudadanos interesados, con el acompañamiento técnico profesional de la Contraloría

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Página 6 de 20
		Código documento:02003
		Código formato: 01002002
		Versión: 3.0

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 de la auditoría social. La dependencia que programa o coordina la revisión del contrato incluirá dentro del informe de auditoría los resultados si los hay.

#### **4.2.3. Promoción, divulgación, y sensibilización.**

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

- **Socialización de los Memorandos de Asignación y de Planeación.** Es una actividad pública en que las Direcciones Sectoriales comunican los memorandos de asignación y de planeación para obtener insumos durante el ejercicio fiscalizador y vinculación de ciudadanos en las auditorías de cada vigencia.
- **Divulgación de resultados de gestión del proceso auditor y de los informes obligatorios, estudios y/o pronunciamientos.** Es una actividad pública en que el Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal y de Estudios de Economía y Política Pública, las Direcciones Sectoriales y las Gerencias Locales dan a conocer a la ciudadanía los resultados de los procesos misionales.

#### **4.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL SOCIAL.**

Consiste en otorgar a las organizaciones e instituciones de la sociedad civil y a los ciudadanos interesados herramientas y espacios públicos de participación ciudadana 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 a través de procedimientos, mecanismos e instancias que permitan el establecimiento de un Control Social mediante el cual los Comités de Control Social, organizaciones, veedurías y comunidad interesada, entre otros, 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 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 78 de la Ley 1424 de 2011.

**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

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ. D.C.</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b></p>	Página 7 de 20
		Código documento:02003
		Código formato: 01002002
		Versión: 3.0

proceso auditor o en el desarrollo de las acciones ciudadanas especiales (mesas de trabajo, inspecciones a terreno, revisión de contratos, entre otros).

**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 las 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 amplía 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. Yo Soy Bogotá.** : Es una herramienta de información de cara a la comunidad. Se trata de un sistema integrado de información con que cuenta la Contraloría de Bogotá para monitorear la contratación de los sujetos de control que permite verificar oportunamente las etapas del proceso contractual, donde los ciudadanos pueden proponer, comentar, seguir la contratación del Distrito de Bogotá, lo cual, servirá de insumo para el ejercicio del control social como insumo del control fiscal.

#### 4.4. BASE DE DATOS DEL CONTROL SOCIAL.

Mecanismo de reporte de la participación ciudadana en la página Web de la Contraloría, que contiene la relación de clientes participantes en las acciones ciudadanas especiales, mecanismos de interacción y de control social realizados por la Contraloría de Bogotá.

#### 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
- **Cientes de la Contraloría de Bogotá D.C.:** 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:** La conforman 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, dado que la Contraloría de Bogotá 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 nuestra gestión.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido los requisitos que la Contraloría de Bogotá debe brindar a los clientes, respecto de los productos y servicios suministrados, en cada vigencia.

- **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, aplicada una vez al año.
- **Instrumentos de medición:** Mecanismos técnicos de análisis utilizados para obtener información exacta sobre los índices de satisfacción que la Contraloría de Bogotá 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:** Una vez al año.

**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. Los servicios mínimos de logística se refieren al suministro de 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. ANEXOS:

Anexo 1. Modelo lista de participantes.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL /
1	Director de Participación Ciudadana, Director sectorial responsable y/o Gerente de Localidad.	Presenta ante el Director de Participación Ciudadana la problemática que requiera la implementación de acciones ciudadanas especiales, o instrumentos de Interacción o Mecanismos de control social a la gestión pública, que haya sido identificada o presentadas directamente por la comunidad.		
2	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.	Convoca a una reunión de trabajo con el o los directores sectoriales o Gerentes que se requieran para revisar temas de interés a desarrollar articuladamente y evaluar la temática o problemática presentada por la comunidad		<b>Observación:</b> El Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local orienta la gestión institucional de control social para analizar los temas.  A la reunión puede asistir la comunidad de ser necesario.
3	Director sectorial responsable y /o Gerente de Localidad.	Realiza la mesa de trabajo registrando las actividades adelantadas y seguimiento a los compromisos.  Informa al Director de Participación Ciudadana vía Outlook el avance de las gestiones realizadas.	Acta de mesa de trabajo	

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL /
4	Director técnico responsable.	Elabora y presenta informe técnico y remite al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Informe Técnico.	<p><b>Observación:</b> El Informe técnico debe contener: 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, 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.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL /
5	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	<p>Analiza el informe Técnico y decide el tipo<sup>1</sup> de acción o acciones ciudadanas a realizar,</p> <p>Selecciona el tipo de acción ciudadana especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública a desarrollar, de acuerdo con el informe técnico y el análisis realizado y comunica el Director sectorial o Gerente de Localidad la decisión tomada.</p>	Outlook	<p><b>Punto de control.</b></p> <p>Fija los responsables de cada actividad, los compromisos según la temática y el tipo de acción ciudadana especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública</p>
6	Director Técnico responsable y/o Gerente de Localidad	<p>Formula y remite al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local el plan de trabajo para la realización de la acción ciudadana especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública, mínimo con 10 días hábiles de antelación, para la respectiva organización.</p>	<p>Plan de trabajo</p> <p>Outlook</p>	<p><b>Observación.</b></p> <p>El Plan 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>

<sup>1</sup> 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.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL /
7	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.	Comunica a la Oficina Asesora de Comunicaciones para el cubrimiento respectivo.		<p><b>Observación:</b> El Director de Participación ciudadana 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 especiales, o instrumentos de Interacción o Mecanismos de control social a la gestión pública programados según su naturaleza y las actividades inherentes a ellos, solicitando el suministro de los medios necesarios para la realización de las actividades propias del control social.</p>
8	Director técnico responsable, Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, o Gerente de Localidad y/o funcionarios	<p>Registra la acción ciudadana especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública en la Base de Datos de Control Social - BDCS y realiza la actividad</p> <p>Toma el registro de asistencia.</p> <p>Aplica los Instrumentos de medición de satisfacción del cliente.</p>	<p>Acta de Acciones Ciudadanas Especiales y/o Lista de Participantes magnética o en manuscrito.</p>	<p><b>Observación:</b> Aspectos a tener en cuenta en desarrollo de la acción ciudadana especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden del día.</li> <li>• Registro de asistencia.</li> <li>• Intervención de la Contraloría.</li> <li>• Intervención de expositores o</li> </ul>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL /
				<p>docentes cuando se trate de actividades de pedagogía social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervención de las entidades distritales o locales, cuando les corresponda.</li> <li>• Intervención de la comunidad cuando les corresponda.</li> <li>• Conclusiones y compromisos.</li> <li>• Entrega de material o insumos a los ciudadanos.</li> <li>• Las demás que se puedan presentar</li> </ul>
9	Director técnico responsable, Gerente de Localidad y/o funcionarios	Alimenta en la Base de Datos de Control Social (sistema), los resultados del desarrollo de la acción ciudadana. especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública		<p><b>Observación:</b> En la base de datos se deben incorporar los soportes: ya sean actas, registros de asistencia o fotográficos que sustenten la actividad, diligenciando todos los ítems, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de la acción ciudadana especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL /
10	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, Director y /o Gerente de Localidad.	Realiza el seguimiento a los compromisos adquiridos en la Acción ciudadana especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública realizada.	Acta de seguimiento	<p><b>Punto de control:</b> 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.</p> <p>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 especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL /
11	Director de Participación Ciudadana,	<p>Analiza la información contenida en los instrumentos de medición de satisfacción del cliente en el marco de la realización de la acción ciudadana especial, o instrumento de Interacción o Mecanismo de control social a la gestión pública.</p> <p>Presenta Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.</p>	<p>Instrumentos de evaluación de satisfacción del cliente.</p> <p>Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes</p>	<p><b>Punto de control:</b> 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.</p>

OBS



**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
1.0	R.R. 21 DE 2010	<p>Se incorpora el Anexo 3 “Metodología actuaciones con base en alertas ciudadanas”. al Procedimiento control Social a la gestión pública articulado al proceso MICRO y Procedimiento para la recepción y trámite de los Derechos de petición, en el marco de la implementación del aplicativo “Yo Soy Bogotá” Se varió el objetivo del procedimiento. Se actualizó la base legal.</p> <p>Se adicionaron las definiciones del aplicativo, alertas y Metodología.</p> <p>Se modificaron las actividades 8 y 9 de la descripción del procedimiento Se eliminó el formato de acta.</p>
2.0	R.R. 019 del 12 octubre de 2012	<p>El procedimiento cambió a versión 3.0.</p> <p>El Procedimiento se ajustó de acuerdo con lo establecido en la Resolución Reglamentaria No. 020 de mayo 09 de 2013, mediante la cual se adoptó la versión 11.0 del Manual del Sistema Integrado de Gestión, en el cual se formaliza el nuevo mapa de procesos de la entidad, en consecuencia modificar el código del procedimiento por 02001.</p> <p>Se cambio del nombre del procedimiento: El nuevo nombre es: <b>Procedimiento para el Ejercicio del Control Social con Participación Ciudadana.</b></p> <p>Numeral 1.1 - OBJETIVOS ESPECIFICOS. Inclusión de la palabra organizaciones sociales.</p> <p>Numeral 2: Ajuste del alcance del procedimiento.</p> <p>Numeral 3. Actualización de la Base Legal.</p> <p>Numeral 4 - Definiciones: Eliminación del Agenciamiento Transversal, de Articulación Institucional y Coordinación, estableciendo la nueva definición “Gestión Articulada.</p> <p>Numeral 4.2 - acciones ciudadanas especiales, se ajusta la definición quedando: “Espacio con que cuenta el ciudadano para actuar activamente con a Contraloría de Bogotá para ejercer la participación ciudadana en el</p>

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
		<p>control social articulado al control fiscal. Mediante el desarrollo de las Acciones Ciudadanas Especiales las Direcciones Sectoriales pueden direccionar los insumos ciudadanos como derechos de petición, denuncias, quejas, consultas, reclamos, comentarios y peticiones activando las acciones implantadas de la Contraloría, a saber.</p> <p>De los numerales 4.2.1 y 4.2.2. Se ajustan las definiciones y se incluye para LOS INSTRUMENTOS DE INTERACCIÓN “las premisas de trabajo.</p> <p>El numeral 4.2.3 - Mecanismos de Participación Ciudadana: Se elimina por tratarse de espacios establecidos constitucionalmente para el quehacer de la participación ciudadana en general, pero no al desarrollo propio del control social en el marco misional de la Contraloría.</p> <p>Numeral 4.2.4. Promoción, Divulgación y Sensibilización: Se ajustan las definiciones con base en el Acuerdo 519 de 2012.</p> <p>Numeral 4.3. Control Social: Se ajusta la definición enmarcada en el cambio de nombre del Proceso de Participación Ciudadana Las actividades que aparecen con los Nos. 4.3.1.7.1; 4.3.1.7.2; 4.3.1.8.</p> <p>El Anexo 3 - Metodología Actuaciones con base en alertas ciudadanas que están actualmente, se deben eliminar, toda vez que éstas obedecen a tareas propias del numeral 4.3.1.7 Aplicativo Yo Soy Bogotá y no se requiere su especificación detallada en el Procedimiento.</p> <p>Numeral 4.4 - Base de Datos del Control Social se ajusta su definición quedando. 4.4. BASE DE DATOS DEL CONTROL SOCIAL: Mecanismo de reporte de la participación ciudadana en la página Web de la Contraloría, que contiene la relación de clientes participantes en las acciones ciudadanas especiales, mecanismos de interacción y de control social realizados por la Contraloría de Bogotá.</p>

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
		<p>Numeral 4.5. Medición de satisfacción del cliente: Se especifica que se realiza una vez en cada vigencia.</p> <p>Numeral 7- Descripción del Procedimiento: Se actualizan los nombres de cada responsable con base en el Acuerdo 519 de 2012.</p> <p>Numeral 7 -Descripción del Procedimiento. Se ajusta la actividad 1, 3, 4 se elimina la conformación y todas las actividades relacionadas con el Equipo de Agenciamiento Transversal y se remplaza por la presentación al Director de Participación Ciudadana de una propuesta ciudadana o problemática específica para adelantar Acciones Ciudadanas Especiales y la coordinación y orientación de la Dirección de Participación para el desarrollo de las Acciones Ciudadanas Sociales de las Actividades 1 a 11.</p> <p>Así mismo los numerales 8 y 9, se elimina el registro Reporte Magnético de la Acción ciudadana en la BDCS y se deja ésta como una actividad solamente.</p>
3.0	R.R. 039 de octubre 23 de 2013	