| **PROCESO** | **GESTION DE PARTICIPACION CIUDADANA** | | | **TIPO DE PROCESO** | | **E** | **C** | **M** | **A** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **X** |  |
| **OBJETIVO** | * **Establecer las directrices y lineamientos generales para realizar el seguimiento a todos los procesos de la CGS con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.** | | | | | | | | |
| **PROCESOS ENTRADAS:** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | | **PROCESOS DE SALIDA** | | | | |
| **COMUNIDAD Y DEMÁS PARTES INTERESADAS** | * **Quejas** * **Denuncias** * **Solicitudes** * **Solicitud de Audiencias públicas** | **PLANEAR**   * **Analizar la viabilidad de realizar las actividades de control social** * **Establecer el programa de capacitación en control social**   **HACER**   * **Radicación y clasificación de denuncias, quejas y solicitudes** * **Evaluación y trasmite de denuncias, quejas y solicitudes** * **Respuesta de denuncias, quejas y solicitudes.** * **Realizar la capacitación control social, evaluar su eficacia.** * **Apoyoa audiencias públicas de rendición de cuentas.**   **VERIFICAR**   * **Realizar seguimiento al proceso**   **ACTUAR**   * **Tomar acciones de mejoramiento** | * **Respuesta de Quejas** * **Respuesta de Denuncias** * **Respuesta de Solicitudes** * **Informe de Trámite.** * **Traslado de hallazgos a otras entidades** * **Plan de Capacitación** * **Jornada de sensibilización y elección de contralores estudiantiles** * **Jornada de capacitación a veedores ciudadanos** * **Taller y foro de pedagogía fiscal** * **Foro de deliberación** | | **COMUNIDAD Y DEMÁS PARTES INTERESADAS**  **CONTROL FISCAL,**  **PLANEACION ESTRATEGICA** | | | | |

| **ROCESO** | **GESTION DE PARTICIPACION CIUDADANA** | | | | **TIPO DE PROCESO** | **E** | **C** | **M** | **A** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **X** |  |
| **OBJETIVO** | * **Establecer las directrices y lineamientos generales para realizar el seguimiento a todos los procesos de la CGS con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.** | | | | | | | | |
| **RECURSOS:**  **HUMANOS:** Contralor Auxiliar, Profesional Especializado, Profesional Universitario  **INFRAESTRUCTURA:** Oficina de Políticas Institucionales y Control Social | | **RESPONSABLES:**   * Asesor de la oficina de Políticas Institucionales y Control social | | **PROCESOS DE SOPORTE:**  Planeación Estratégica  Gestión de Control Fiscal  Gestión Financiera | | | | | |
| **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:**   * Auditorías internas integradas. * Auditoria de la AGR * Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas. * Seguimiento a indicadores de gestión * Seguimiento a los resultados de la Revisión por la Dirección.   **INDICADORES DE GESTION:**   * Eficacia Plan De Capacitación En Control Social * Efectividad En capacitación En Control Social * Quejas, Denuncias y solicitudes * Quejas, Denuncias y solicitudes | | **REGISTROS DE CONTROL**  RECS-04-01 Clasificación y Radicación de Quejas  RECS-08-01 Improcedente  RECS-09-01 Informe de trámites  RECS-10-01 Auto solutivo  RECS-11-01 Aviso notificatorio  RECS-12-01 Atención ciudadana  RECS-15-01 Asistencia a Audiencias publicas  RECS-16-01 Quejas y denuncias de audiencias públicas y via telefónica | **REGISTROS DE CONTROL**  RECS-17-01 Encuesta de audiencias publicas  personal o vía telefónica  RECS-19-01 Encuesta de atención ciudadana  RECS-22-01 Encuesta de satisfacción  capacitación  RECS-23-01 Control de asistencia a  capacitación  RECS-24-01 Tabulación de los resultados  RECS-25-01 Traslados  RECS-26-01 Oficio | **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y SOPORTE**  Norma NTCGP 1000  Modelo Estándar de Control Interno - MECI  Norma NTC ISO 9001.  Norma NTC ISO 9000.  Norma NTC ISO 9004.  Manual de Calidad, MAGQ-01  Procedimiento de control de documentos y registros, PRGD-01  Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, PRGQ-02 | | | | | |