| **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 EstratégicaGestión de Control FiscalGestión 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 publicaspersonal o vía telefónicaRECS-19-01 Encuesta de atención ciudadanaRECS-22-01 Encuesta de satisfaccióncapacitaciónRECS-23-01 Control de asistencia acapacitaciónRECS-24-01 Tabulación de los resultadosRECS-25-01 TrasladosRECS-26-01 Oficio | **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y SOPORTE**Norma NTCGP 1000Modelo Estándar de Control Interno - MECINorma NTC ISO 9001.Norma NTC ISO 9000.Norma NTC ISO 9004.Manual de Calidad, MAGQ-01Procedimiento de control de documentos y registros, PRGD-01Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, PRGQ-02 |