



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-ADM-PC-01

Versión: 1

Proceso:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Responsable: Secretarios de Despacho
y Jefes de Oficina

Fecha de Aprobación:
19-10-2020

Lidera: Secretario (a) Inclusión Social

Página 1 de 8

Objetivo: Fortalecer la relación con los ciudadanos, organizaciones sociales y comunitarias, a través del fomento de la participación activa en la gestión pública, generando un mayor valor público en la gestión del Municipio y en la dinámica comunitaria.

Requisitos ISO 9001: 4.1., 4.2., 4.4, 5.2., 5.3., 6., 7.1., 7.1.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 8.4., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1, 9.1.3., 10.

Alcance: Este proceso comprende desde el análisis, validación y priorización de las necesidades, grupos de valor o partes interesadas, idoneidad de los canales de la participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas; hasta el seguimiento y entrega de informes.

Políticas MIPG:

- Participación ciudadana en la gestión pública
- Planificación Institucional
- Simplificación de procesos
- Política de servicio al ciudadano
- Racionalización de tramites
- Gestión Documental
- Transparencia y acceso a la información
- Gestión del conocimiento y la innovación
- Evaluación del desempeño institucional

Componentes MECI

- Control Interno

Grupos de valor o Partes Interesadas	Entradas	Actividades	Salidas	Grupos de valor Partes Interesadas
PLANEAR				
<ul style="list-style-type: none"> • Congreso, Asamblea Departamental, Concejo Municipal y entidades de regulación y control • Direccionamiento y planificación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad • Plan de desarrollo • Plan de ordenamiento • Planes estratégicos 	1. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables, definidos en el direccionamiento y planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de documentos externos o normograma • Fichas de Trámites y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión documental • Atención al ciudadano • Comunidad en general



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-ADM-PC-01

Versión: 1

Proceso:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Responsable: Secretarios de Despacho
y Jefes de Oficina

Lidera: Secretario (a) Inclusión Social

Fecha de Aprobación:
19-10-2020

Página 2 de 8

<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento y planificación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnósticos Planes estratégicos Grupos de valor 	2. Identificar necesidades y expectativas de los grupos de valor o partes interesadas para la participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de grupos de valor o partes interesadas del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento y planificación estratégica Grupos de valor y partes interesadas en general
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento y planificación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnósticos Planes estratégicos 	3. Identificar el contexto estratégico definiendo riesgos, oportunidades y controles para la participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos y oportunidades del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento y planificación estratégica Grupos de valor y partes interesadas en general
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento y planificación estratégica Comunidad y demás partes interesadas Procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnósticos Matriz de partes interesadas 	4. Analizar, validar y priorizar las necesidades, grupos de valor o partes interesadas, idoneidad de los canales de la participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas; de acuerdo a lo definido en el direccionamiento y planificación estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostico Actas de reuniones Informes Plan Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad y demás partes interesadas Direccionamiento y planificación estratégica Procesos del SIG
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento y planificación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico de participación ciudadana Planes estratégicos Planes de acción programas 	5. Planear las actividades operativas para la ejecución de las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas, acordes a lo definido en el direccionamiento y planificación estratégica y los cambios que puedan presentarse.	<ul style="list-style-type: none"> Plan operativo Proyectos Plan de trabajo cronogramas, Plan de Calidad, si es necesario 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento y planificación estratégica Comunidad y demás partes interesadas



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-ADM-PC-01

Versión: 1

Proceso:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Responsable: Secretarios de Despacho
y Jefes de Oficina

Fecha de Aprobación:
19-10-2020

Lidera: Secretario (a) Inclusión Social

Página 3 de 8

<ul style="list-style-type: none"> Administración Financiera Proveedor Compras y Contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad presupuestal Información del proveedor 	6. Realizar el trámite para la adquisición de bienes y servicios, a través de las disposiciones del proceso compras o contratación, si es necesario.	<ul style="list-style-type: none"> Contratos, convenios Recursos disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> Compras y Contratación Proveedor Entes de control
<ul style="list-style-type: none"> Congreso, Asamblea, Concejo Entes de regulación y control 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad Comités conformados 	7. Conformar y Planear la operativización de los comités y/o equipos y la coordinación interinstitucional del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Actos administrativos de conformación cronogramas 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento y planificación estratégica Comunidad y demás partes interesadas
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Pública 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de Comunicación Información a divulgar 	8. Divulgar los planes, programas, cronogramas, servicios y trámites y/o convocar a la comunidad, si es necesario.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de divulgación y convocatoria 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Pública Comunidad y demás partes interesadas
Grupos de valor o Partes Interesadas	Entradas	Actividades	Salidas	Grupos de valor Partes Interesadas
HACER				
<ul style="list-style-type: none"> Participación Ciudadana Direccionamiento y planificación estratégica Comunidad y demás partes interesadas Entidades cofinanciadoras o cooperantes 	Planes operativos, programas, proyectos, información de beneficiarios o usuarios, solicitudes	<p>Ejecutar los planes operativos, programas, proyectos, cronogramas, planes de calidad y la promoción de capacitaciones al sector de las instancias de participación ciudadana y comunal.</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar los potenciales beneficiarios o usuarios y/o recepcionar las solicitudes para la prestación de servicios o ejecución de acciones de participación ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> Bases de datos y/o solicitudes de programas y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad y demás partes interesadas Atención al ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> Comunidad en general Entidades cofinanciadoras o cooperantes 	Información de beneficiarios, usuarios, solicitudes	<ol style="list-style-type: none"> Realizar la verificación de requisitos, la verificación de la situación de los beneficiarios o usuarios para la provisión de servicios o ejecución de acciones para la participación ciudadana, seleccionarlos y/o aprobar las solicitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> Bases de datos y/o solicitudes de programas y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad en general Entidades cofinanciadoras Atención al ciudadano



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-ADM-PC-01

Versión: 1

Proceso:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Responsable: Secretarios de Despacho
y Jefes de Oficina

Lidera: Secretario (a) Inclusión Social

Fecha de Aprobación:
19-10-2020

Página 4 de 8

<ul style="list-style-type: none"> Gestión del desarrollo económico 	<p>Bases de datos y/o solicitudes de programas y servicios</p>	<p>3. Coordinar y ejecutar las acciones para provisionar o prestar los servicios o ejecutar las acciones para la participación ciudadana y/o derivar a otros procesos o instancias para su atención, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> fortalecer la participación activa de las comunidades y las organizaciones sociales y comunitarias en las decisiones que atienden el desarrollo municipal. Promover la participación ciudadana como herramienta para la gestión del desarrollo local en el Municipio, con acciones de educación ciudadana, acompañamiento, desarrollo de capacidades, apoyo social, intervención, información y comunicación. <p>• Conformar, operativizar y hacer seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana que intervienen en la gestión de los diferentes procesos.</p> <p>• Generar espacios de confianza y retroalimentación entre la ciudadanía y los gobernantes, por medio de acciones de consejos comunitarios, presupuesto participativo y rendición de cuentas.</p>	<p>4. Registros de prestación o provisión de servicios o ejecución de acciones para el desarrollo económico</p>	<p>5. Comunidad y demás partes interesadas 6. Entidades cofinancadoras o cooperantes 7. Entes de control</p>
--	--	---	---	--



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-ADM-PC-01

Versión: 1

Proceso:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Responsable: Secretarios de Despacho
y Jefes de Oficina

Lidera: Secretario (a) Inclusión Social

Fecha de Aprobación:
19-10-2020

Página 5 de 8

• Participación ciudadana	cronogramas	4. Ejecutar los cronogramas de operativización de los comités de trabajo y articulación interinstitucional	actas	5. participación ciudadana 6. comunidad y demás partes interesadas 7. entes de regulación y control
• Participación ciudadana	• Registros de prestación o provisión de servicios o ejecución de acciones para la participación ciudadana	5. Entregar informes de gestión, supervisión y de interventoría, si es necesario.	• Informes de gestión Informes, de supervisión, de interventoría	• Entes de regulación y Control • Procesos de Direccionamiento y planificación estratégica, evaluación del desempeño institucional, evaluación y control
Grupos de valor o Partes Interesadas	Entradas	Actividades	Salidas	Grupos de valor Partes Interesadas
VERIFICAR				
• Participación ciudadana	• Informes de gestión del proceso, planes, programas, proyecto	<u>Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación de:</u> 1. Indicadores de planes, programas, proyectos y de proceso.	• Informes • Actas de mejoramiento	• Evaluación del desempeño institucional • Entes de Control • Evaluación y control • Direccionamiento y planificación estratégica
•	•	2. Desempeño y eficacia del proceso	•	•
• Direccionamiento y planificación estratégica	• Mapa de riesgo • Matriz de grupos de valor o partes interesadas	3. Gestión de riesgos y oportunidades 4. Gestión de grupos de valor o partes interesadas	• Informes • Actas de mejoramiento • Plan de mejoramiento	• Evaluación del desempeño institucional • Entes de Control • Evaluación y control • Direccionamiento y planificación estratégica



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-ADM-PC-01

Versión: 1

Proceso:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Responsable: Secretarios de Despacho
y Jefes de Oficina

Lidera: Secretario (a) Inclusión Social

Fecha de Aprobación:
19-10-2020

Página 6 de 8

<ul style="list-style-type: none"> Participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de producto no conforme 	5. Conformidad de productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> Informes Actas de mejoramiento Plan de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño institucional Entes de Control Evaluación y control Direccionamiento y planificación estratégica
<ul style="list-style-type: none"> Compras y contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de supervisión 	6. Proveedores externos	<ul style="list-style-type: none"> Informes Actas de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño institucional Entes de Control Evaluación y control Direccionamiento y planificación estratégica Compras y contratación
<ul style="list-style-type: none"> Atención al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de satisfacción del cliente y pqrsdf 	7. Grado de satisfacción del ciudadano (resultados de encuestas y de PQRSDF)	<ul style="list-style-type: none"> Informes Actas de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño institucional Entes de Control Evaluación y control Direccionamiento y planificación estratégica Atención al ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y control Evaluación del desempeño institucional Entes de control y regulación 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de evaluación y autoevaluación 	8. Resultados de evaluación y autoevaluación (auditorías internas, externas, informes de control interno y/o afines, autoevaluaciones y autodiagnósticos).	<ul style="list-style-type: none"> Informes Actas de mejoramiento Planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño institucional Entes de Control Evaluación y control Direccionamiento y planificación estratégica
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño institucional Gestión de TH 	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento institucional, por proceso e individual 	9. Planes de mejoramiento institucional, por procesos e individuales	<ul style="list-style-type: none"> Informes Planes de Mejoramiento Actas de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño institucional Entes de Control Evaluación y control Direccionamiento y planificación estratégica



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-ADM-PC-01

Versión: 1

Proceso:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Responsable: Secretarios de Despacho
y Jefes de Oficina

Lidera: Secretario (a) Inclusión Social

Fecha de Aprobación:
19-10-2020

Página 7 de 8

<ul style="list-style-type: none"> Entes de control 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos 	<p>10. Atender los requerimientos de los entes de control</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registros de atención de requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño institucional Entes de Control Evaluación y control Direccionamiento y planificación estratégica
		<p>Controles</p> <ul style="list-style-type: none"> Preventivos: <ul style="list-style-type: none"> Actualización de requisitos mínimos Verificar la vigencia de los documentos internos y externos Ajustar el plan operativo y demás instrumentos Gestionar los cambios Asegurar la idoneidad y competencias del personal operativo Correctivos: <ul style="list-style-type: none"> Reprogramar actividades Controlar las salidas no conformes 		
Grupos de valor o Partes Interesadas	Entradas	Actividades	Salidas	Grupos de valor Partes Interesadas
ACTUAR				
Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la gestión del proceso Actas de mejoramiento Indicadores calculados Propuestas de oportunidades de mejora 	<p>1. Tomar acciones para la mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planes de Mejoramiento (Correcciones Acciones Correctivas, Acciones Preventivas) 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño institucional Entes de Control Evaluación y control Direccionamiento y planificación estratégica Gestión de TH



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-ADM-PC-01

Versión: 1

Proceso:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Responsable: Secretarios de Despacho
y Jefes de Oficina

Lidera: Secretario (a) Inclusión Social

Fecha de Aprobación:
19-10-2020

Página 8 de 8

Documentos Externos:	Ver Listado Maestro de Documento Externos (Normograma).
Documentos Internos:	Ver Listado Maestro de Documentos Internos.
Indicadores:	Ver Ficha técnica de Indicadores.
Riesgos del Proceso:	Ver Riesgos y Oportunidades Institucionales por Proceso.
Grupos de valor o partes interesadas	Ver matriz de grupos de valor o partes interesadas
Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión Integral:	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión
Talento Humano:	Secretario de Despacho, Coordinadores de Programas o Técnicos Operativos, Auxiliares Administrativos.
Recursos Físicos:	Oficina dotada, Hardware, Software. Transporte, Herramientas, Equipos o Insumos; servicio telefónico, internet, bodegas, si es necesario.
Ambiente de Trabajo:	Temperatura, iluminación y niveles de ruido adecuado y/o en situación de confort.