|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Establecer e implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan el acceso a la información y a la vigilancia de la gestión pública de los sujetos de control en el Departamento del Tolima y de los funcionarios de la Contraloría, procurando la satisfacción del cliente por el contacto y comunicación permanente, en el trámite de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía. |
| **ALCANCE** | Es aplicable a los procesos misionales de la Contraloría Departamental del Tolima que se relacionen con la ciudadanía.  Inicia con la recepción de las denuncias y de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad, pasando a la atención directa o al traslado a las unidades o entidades competentes, culminando con una respuesta de trámite o de fondo y con la medición periódica de la percepción de su satisfacción. |

| **INSUMO** | | **PHVA** | **ACTIVIDADES** | **RESPONSABLE** | **RESULTADO** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVEEDOR** | **ENTRADA** | **SALIDA** | **CLIENTE** |
| Direccionamiento Estratégico y Planeación Estratégica  Clientes *(Veedores, personeros, contralores estudiantiles, comunidad y Sujetos de control)*  Entidades de Control y Vigilancia  Estado | Plan estratégico  Requisitos de los productos y/o servicios, expectativas del cliente y partes interesadas.  Indicadores,  Denuncias y PQRS,  Medición de satisfacción Cliente  Informes *(AIC, ente certificador, Evaluación y Control y AGR)*  Gestión del riesgo  Revisión Gerencial  Asignación de recursos para funcionamiento  Normas ISO y GP vigente | **P** | Identificar los lineamientos del direccionamiento estratégico para la gestión del proceso.  Planear y estructurar plan de acción para cumplir el objetivo estratégico (metas, actividades, responsables e indicadores)  Planificar las estratégicas para el contacto, atención y comunicación con el cliente.  Diseñar y estructurar Plan de Promoción y Divulgación de Participación Ciudadana  Identificar y analizar los requisitos y expectativas del cliente y partes interesadas para definir el proceso  Identificar las necesidades de recursos para la operación del proceso  Identificar los riesgos institucionales  Identificar los riesgos anticorrupción y de atención al ciudadano  Identificar las estrategias para mitigar los riesgos del proceso | Alta Dirección  Líder de Participación Ciudadana | Directrices para el contacto y comunicación con el cliente, junto la medición de la satisfacción.  Plan de acción  Informe de recursos requeridos.  Identificación de aspectos a controlar (riesgos institucional y de anticorrupción y atención al ciudadano)  Programación desglosada de actividades  Plan de Promoción y Divulgación de Participación Ciudadana | Alta Dirección  Procesos misionales  Planeación estratégica  SGC  Evaluación y Control  Cliente y partes interesadas *(Veedores, personeros, contralores estudiantiles, comunidad y Sujetos de control)*  Entidades de Control y Vigilancia |
| Alta Dirección  Procesos: Control Fiscal, Gestión de Enlace  Planeación estratégica  SGC  Evaluación y Control  Cliente y partes interesadas *(Veedores, personeros, contralores estudiantiles, comunidad y Sujetos de control)*  Entidades de Control y Vigilancia | Directrices para el contacto y comunicación con el cliente, junto a la medición de la satisfacción.  Plan de acción  Informe de recursos requeridos.  Identificación de aspectos a controlar *(riesgos institucional y de anticorrupción y atención al ciudadano)*  Programación desglosada de actividades | **H** | Desarrollar actividades del plan de acción y cronograma de la vigencia:   * Atender y tramitar denuncias (*página web, correo institucional, presencial, trasladadas de otras entidades o del proceso de Gestión de enlace, y aquellos que se identifiquen con carácter de denuncia*), peticiones, reclamos y sugerencias (buzón sugerencias):   + Las Escritas: recepcionadas por ventanilla única,   + Presenciales: atendidas directamente en la oficina o en audiencias publicas   + Página Web (On-Line), o correo electrónico   + Seguimiento a gestión del proceso de Control Fiscal cuando le sean trasladadas allí   + Informar al ciudadano del estado y resultado de su denuncia (SICOF) * Realizar audiencias públicas * Capacitar y formar a:   + la ciudadanía,   + veedores,   + contralores estudiantiles, y   + sujetos de control * Realizar medición de percepción de satisfacción del cliente. * Diligenciar los formatos de rendición de cuentas. * Coordinar y realizar las actividades del día del veedor ciudadano y evento de posesión del contralor estudiantil. * Adelantar las acciones para mitigar los riesgos institucionales y anticorrupción del proceso. | Líder del proceso de Participación Ciudadana y funcionarios asignados | Reporte de atención y trámite a denuncias y PQRS  Informes de:   * Avance del plan de acción * Gestión del proceso * Capacitación a la ciudadanía * Avance de los planes de mejoramiento * Percepción de satisfacción del cliente * Gestión del riesgo institucional, anticorrupción y atención al ciudadano   Cuenta AGR diligenciada | Alta Dirección  Procesos:  Control Fiscal, Gestión Documental, Planeación estratégica  SGC  Evaluación y Control  Cliente y partes interesadas *(Veedores, personeros, comunidad, contralores estudiantiles y Sujetos de control)*  Entidades de Control y Vigilancia |
| * Trámite de los derechos de petición de carácter general que allegan los sujetos de control y la ciudadanía * Tramite y seguimiento a las Quejas *(de actuaciones de funcionarios de la Contraloría)* | Líder proceso Gestión de Enlace |
| Alta Dirección  Procesos misionales  Evaluación y Control  Cliente y partes interesadas *(Veedores, personeros, comunidad, contralores estudiantiles y Sujetos de control)*  Entidades de Control y Vigilancia | Reporte de atención y trámite a denuncias y PQRS  Informes de:   * Avance del plan de acción * Gestión del proceso * Capacitación a la ciudadanía * Avance de los planes de mejoramiento * Percepción de satisfacción del cliente * Gestión del riesgo institucional, anticorrupción y atención al ciudadano   Cuenta AGR diligenciada | **V** | Medir y analizar datos:   * Cumplimiento del plan de acción * Cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito con Control Interno y AGR * Seguimiento a denuncias, * Informes de la percepción de satisfacción del cliente. * Cumplimiento del cronograma de capacitación a la comunidad * Cumplimiento en la rendición de la cuenta – AGR * Cumplimiento del plan de promoción y divulgación institucional | Líder del proceso  y funcionarios asignados | Informe y propuestas de mejora | Alta Dirección  Ente Certificador Entidades de Control y Vigilancia |
| * Consolidar informe de resultado y estado de las PQRS (de actuaciones de funcionarios de la Contraloría) | Líderes de los procesos:  Participación Ciudadana  Gestión de Enlace |
| Alta Dirección  Ente Certificador Entidades de Control y Vigilancia | Informe y propuestas de mejora | **A** | Planes de mejoramiento  Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación. | Líder del proceso  y funcionarios asignados | Acciones de Mejora, Correcciones, Acciones Correctivas y preventivas  Planes suscritos | Alta Dirección  SGC  Evaluación y Control |

| **Responsable: Dirección Técnica de Participación Ciudadana** | | |
| --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO Y CONTROL** | Informe de Percepción de la satisfacción del cliente | **INDICADOR(ES)** |
| Informe del Plan de promoción y divulgación (capacitaciones, eventos y audiencias) | Aplican los indicadores expresados en el plan de acción de cada vigencia, condensados en la matriz de calidad |
| Informes de Denuncias (ciudadanía sobre sujetos de control) |
| Informes de PQRS (actuaciones de funcionarios de la entidad) |

| **DOCUMENTOS SOPORTE** | **REGISTROS** |
| --- | --- |
| **INTERNA** | RPC-01 Presentación de denuncia  RPC-02 PQRS  RPC-03 Buzón de Sugerencias  RPC-04 Matriz seguimiento de denuncias  RPC-05 Matriz seguimiento PQRS  RPC-07 Auto de Archivo Denuncias  RPC-08 Constitución Veeduría Ciudadana  RPC-09 Planilla de Asistencia  RPC-10 Encuesta Satisfacción al Cliente  RPC-11 Encuesta Capacitaciones  RPC-12 Auto Archivo por Desistimiento Tácito  RPC-13 Matriz seguimiento de Radicados |
| Documentos  Manual de Calidad  Manual de Procesos  Procedimientos:  PPC -01 - PPC-01 Gestión de Denuncias y PQRS  PPC -02 - PPC-02 Gestión con los ciudadanos  PPC -03 - PPC-03 Medición de satisfacción del cliente  Instructivos, Guías y Especificaciones: N/A |
| **EXTERNA** |
| NTC GP 1000:2009  NTC ISO 9001:2008 |
| **GESTION DEL RIESGO** |
| Mapa de Riesgos Institucional  Mapa de Riesgos Anticorrupción |

| **REQUISITOS A CUMPLIR** | |
| --- | --- |
| **LEGALES:** Remítase al Normograma (RGJ-04) | |
| **NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009** | |
| 4 Sistema de Gestión de la Calidad  4.4 Requisitos Generales  5. Responsabilidad de la Dirección  5.2 Enfoque al cliente  7. Realización del Producto  7.2 Procesos relacionados con el cliente | 8. Medición, Análisis y Mejora  8.1 Generalidades  8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos  8.4 Análisis de datos  8.5 Mejora |