

**Resolución Reglamentaria
Número 012
(Mayo 11 de 2015)**

“Por la cual se adopta la nueva versión del Procedimiento para el Ejercicio del Control Social con Participación Ciudadana”.

**EL CONTRALOR DE BOGOTÁ, D. C.
En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas en el artículo 6° del Acuerdo 519 de 2012; y**

CONSIDERANDO:

Que el artículo 269 de la Constitución Política, consagra la obligación de las entidades públicas de diseñar métodos y procedimientos de control interno, según la

naturaleza de sus funciones, y, el artículo 4 de la Ley 87 de 1993, contempla los elementos del sistema de control interno institucional, entre ellos, la definición de políticas como guías de acción, los procedimientos para la ejecución de procesos, así como, la simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Que el artículo 270 Superior ordena la organización de formas y sistemas de participación ciudadana para la vigilancia de la gestión pública y mediante las Leyes 134 de 994 y 850 de 2003 y el Acuerdo 142 de 2005, expedido por el Concejo de Bogotá D.C. se han establecido mecanismos de participación ciudadana, entre ellos las veedurías ciudadanas y se han desarrollado procedimientos y requisitos para que la comunidad ejerza de manera organizada y asociativa la vigilancia a la gestión pública.

Que la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, establece estrategias de participación ciudadana en la lucha contra la corrupción, entre ellas que las entidades y organismos de la Administración Pública realicen las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Que el Concejo de Bogotá expidió el Acuerdo 519 de 2012, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D. C., que en su artículo 6º establece: “En ejercicio de su autonomía administrativa le corresponde a la Contraloría de Bogotá, D.C., definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución, las Leyes y en este Acuerdo”.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 034 del 05 de noviembre de 2014, se adoptó la actualización del Modelo Estándar De Control Interno – MECI 2014, para la Contraloría de Bogotá D.C. de conformidad con el Decreto 943 de 2014 DAFP, que consagra como uno de los elementos del componente de Direccionamiento Estratégico el Modelo de Operación por Procesos, el cual establece que la forma en la que se realizan los procesos se puede evidenciar a través de procedimientos, entendidos éstos como el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad pública.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 039 del 23 de octubre de 2013, se adoptó la versión 3.0 del Procedimiento para el Ejercicio del Control Social con

Participación Ciudadana el cual debe ser actualizado teniendo en cuenta el concepto de mejora establecido en las Normas Técnicas de Calidad NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la nueva versión del siguiente procedimiento:

No.	Documento/procedimiento	Versión	Código
1.	Procedimiento para el Ejercicio del Control Social con Participación Ciudadana.	4.0	PPC-03

ARTÍCULO SEGUNDO. Es responsabilidad de la Dirección de Planeación gestionar la simplificación, agilización y modernización del procedimiento que se adopta, para garantizar el mejoramiento de la gestión y del sistema que se implemente en la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO. Es responsabilidad de los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Gerentes, velar por la administración y divulgación del documento adoptado.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el numeral 3º del artículo 2º de la Resolución Reglamentaria No. 039 del 23 de octubre de 2013.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los once (11) días del mes de mayo de dos mil quince (2015).

DIEGO ARDILA MEDINA
Contralor de Bogotá D.C.

	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PPC-03. Versión: 4.0
		Página 1 de 21

FECHA: Abril 28 de 2015

Aprobó elaboración o modificación	Revisión técnica
Firma:	Firma:
Nombre: GABRIEL ALEJANDRO GUZMAN USECHE	Nombre: BIVIANA DUQUE TORO
Cargo: Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Cargo: Directora Técnica de Planeación (E)

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 cuando el Director de Participación Ciudadana presenta el informe estadístico y de análisis frente a la participación ciudadana en el portal “Yo Soy Bogotá”.

3. BASE LEGAL:

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	06/07/91	En particular los Artículos 2, 3, 20, 23, 74, 95, 103 y 270.
Ley 134	31/05/94	Ley Estatutaria “ Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación Ciudadana”
Decreto Ley 1421	21/07/93	“Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá” En particular los Artículos 6 y 60.
Ley 472	05/08/1998	“Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.
Ley 850	18/11/2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
Ley 80	28/10/1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Artículo 66.
Ley 489	29/12/98	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones, capítulo VIII Democratización y control social de la administración pública, artículos 32 al 35. Reglamentada por el Decreto 1714 de 2000. I
Ley 1474	12/07/11	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, Moralidad en la administración Pública (artículos 64 i); 65; 73; 78; 129 a) y f).
Acuerdo 142	10 /03/05	“Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones”
Acuerdo 401	25/09/09	“Por el cual se crean las Contralorías Estudiantiles en las Instituciones Educativas del Distrito, y las redes de Contralores Estudiantiles Locales y Distritales de Bogotá”.
Acuerdo 519	26/12/12	“Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se ajustan el sistema de nomenclatura y los grados salariales de la planta de personal y se dictan otras disposiciones”.
Decreto 1510	17/07/13	“Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública”

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 .

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 condensen 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 pre-mesa 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 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 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 la 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 circunspecto 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:**
 - o Público en General
 - o Participantes en Eventos
 - o Beneficiarios de Pedagogía Social
 - o 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 / OBSERVACIONES
6.1 Control Social				
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		Observación. 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 / OBSERVACIONES
4	Director técnico responsable.	Elabora y presenta informe técnico y remite al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Informe Técnico.	Observación. 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.
5	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Analiza el informe Técnico y decide el tipo ¹ de acción o acciones ciudadanas a realizar, 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	Outlook	Punto de control. 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
6	Director Técnico responsable y/o Gerente de Localidad	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.	Plan de trabajo Outlook	Observación. 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.
7	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.	Comunica a la Oficina Asesora de Comunicaciones para el cubrimiento respectivo.		Observación. 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.

¹ 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 / OBSERVACIONES
8	Director técnico responsable, Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, o Gerente de Localidad y/o funcionarios	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 Toma el registro de asistencia. Ver anexo 1. Aplica los Instrumentos de medición de satisfacción del cliente.	Acta de Acciones Ciudadanas Especiales y/o Lista de Participantes magnética o en manuscrito.	Observación. 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: <ul style="list-style-type: none"> • Orden del día. • Registro de asistencia. • Intervención de la Contraloría. • Intervención de expositores o docentes cuando se trate de actividades de pedagogía social. • Intervención de las entidades distritales o locales, cuando les corresponda. • Intervención de la comunidad cuando les corresponda. • Conclusiones y compromisos. • Entrega de material o insumos a los ciudadanos. • Las demás que se puedan presentar
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		Observación. 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.
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	Punto de control. 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. 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.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
11	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	<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>Punto de control. 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>
6.2 Cargue de información, actualización y seguimiento de los comentarios ciudadanos del aplicativo “Yo Soy Bogotá”				
12	Director de TIC's	Genera y carga en el aplicativo “Yo Soy Bogotá” la información contractual de los sujetos de control fiscal.	Certificado de Cargue de información actualizado de información.	<p>Punto de control. La información deberá ser cargada y actualizada en el aplicativo dentro de los 15 días siguientes al reporte de información en SIVICOF.</p> <p>Observación. En caso de presentarse alguna actualización debe cargarse en Yo Soy Bogotá, dentro del mes en el que ocurre la misma</p>
13	Director Estudios de Economía y Política Pública	Actualiza la información en el Aplicativo “Yo Soy Bogotá” respecto al avance del Plan de desarrollo de manera trimestral, en coordinación con la Dirección de TICs.		Observación. La actualización se debe realizar dentro de los 45 días siguientes al corte de reporte establecido en el SEGPLAN.
14	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Monitorea y hace seguimiento al uso que presente el aplicativo por parte de los usuarios del sistema: atención, análisis, depuración, seguimiento y respuesta al usuario:		
15	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Responde en el aplicativo “Yo Soy Bogotá” indicando al ciudadano sobre la entidad competente, en caso de que el comentario ciudadano no sea competencia de la Contraloría.		Observación. Dentro de los tres días hábiles siguientes a la Revisión de publicaciones en el portal
16	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Solicita en el aplicativo “Yo Soy Bogotá” para que el ciudadano complemente la información, en caso de que la información no sea completa ni suficiente.		Observación. Dentro de los tres días hábiles siguientes a la Revisión de publicaciones en el portal
17	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Traslada a la Dirección Sectorial y/o Gerencia de Localidad, según corresponda el comentario realizado por el ciudadano que sea de su competencia.	Outlook	Observación. Dentro de los tres días hábiles siguientes a la Revisión de publicaciones en el portal
18	Director Sectorial Gerente Local	<p>Determina los alcances del comentario ciudadano para la realización de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un mecanismo de interacción o • Un mecanismos de control social o • Auditoria o la gestión fiscal que corresponda. 		Observación. Dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción del comentario ciudadano en la Dirección sectorial respectiva o Gerencia de Localidad.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
19	Director Sectorial Gerente Local	Responde vía Outlook al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local sobre la decisión tomada por la Dirección sectorial o Gerencia Local en relación al comentario ciudadano	Outlook	Observación. Dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción del comentario ciudadano en la Dirección Sectorial o Gerencia Local
20	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Responde al ciudadano en el aplicativo "Yo Soy Bogotá" sobre el trámite dado por la Dirección Sectorial o Gerencia Local al comentario realizado		Observación. Dentro de los tres días hábiles después de recibida la respuesta de la Dirección Sectorial o Gerencia Local
21	Director Sectorial Gerente Local	Emite respuesta definitiva y comunica al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Outlook	Observación. La respuesta definitiva se presentará en un párrafo no mayor a diez renglones. Dentro de los Cinco días hábiles siguientes a la realización del mecanismo de interacción, o el mecanismo de control social o de la terminación de la auditoria o gestión fiscal respectiva.
22	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Responde al ciudadano en el aplicativo "Yo Soy Bogotá" sobre el resultado definitivo dado por la Dirección Sectorial o Gerencia de Localidad.		Observación. Dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo de la comunicación entregada por la Dirección Sectorial o Gerente Local con el resultado de la gestión adelantada por la Contraloría
23	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Presenta informe estadístico y de análisis frente a la participación ciudadana en el portal "Yo Soy Bogotá" con periodicidad trimestral.	Informe	Observación. El informe debe contener: número de visitantes, número de comentarios y acciones o trámites dados a los comentarios por sector.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MODELO LISTA DE PARTICIPANTES ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES	Código formato: PPC-03-001
		Código documento: PPC-03. Versión: 4.0
		Página x de y

**ANEXO No. 1
 MODELO LISTA DE PARTICIPANTES
 ACCIONES CIUDADANAS ESPECIALES**

TIPO DE ACCIÓN CIUDADANA: _____

LUGAR: _____

DIRECCION SECTORIAL Y/O GERENCIA DE LOCALIDAD: _____

FECHA: _____

RESPONSABLE: _____

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
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 cambió del nombre del procedimiento: El nuevo nombre es: Procedimiento para el Ejercicio del Control Social con Participación Ciudadana.</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 la Contraloría de Bogotá para ejercer la participación ciudadana en el 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> <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 reemplaza 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	<p>Se modificó el alcance y base legal del procedimiento.</p> <p>En la descripción del procedimiento se incluye el numeral 6.2 relacionado con las actividades y responsabilidades para la carga de información, actualización y seguimiento de los comentarios ciudadanos del aplicativo "Yo Soy Bogotá".</p>
4.0	R.R. 012 de mayo 11 de 2015	