



A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
1. NOMBRE DEL PROCESO		Gestión de Participación Comunitaria			
2. TIPO DE PROCESO		Misional			
3. RESPONSABLE DEL PROCESO		Secretario (a) de Participación Comunitaria			
4. OBJETIVO DEL PROCESO		Promover la participación comunitaria a través de la Atención al Ciudadano, la Gestión Territorial y el Control a la Legalidad de las Juntas de Acción Comunal.			
5. ALCANCE DEL PROCESO		Ciudadanos participando activamente con exigibilidad de derechos y Juntas de Acción Comunal con cumplimiento en la normatividad vigente.			
B. ACTIVIDADES DEL PROCESO					
ENTRADAS		DESARROLLO		SALIDAS	
PROVEEDORES	INSUMOS	CICLO	ACTIVIDADES	SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS
*Secretaría de Planeación *Secretaría de Hacienda *Organizaciones Comunales *Ministerio del Interior.	*Plan de Desarrollo Municipal *Proyecto de Inversión *Normatividad Vigente	P	*Identificar las organizaciones sociales y acompañar a los organismos comunales en la gestión de las necesidades propias de su ejercicio.	*Base de datos de JAC *Cronograma de visitas *Convocatorias *Autos *Actas de visitas. *Medios alternativos de comunicación (Chats comunales, redes sociales) *Reuniones presenciales. *Acto administrativo. *Resoluciones. *Registro fotográfico y audiovisual *Listados de asistencia	*Alcaldía Municipal *Juntas de Acción Comunal *Organizaciones sociales. *Comunidad en general.
			*Promover la aplicabilidad de la normatividad establecida por el Ministerio del Interior, prorrogando a los dignatarios elegidos en el año 2016 para continuar como representantes de las Juntas de Acción Comunal.		
*Comunidad en general	*Proyecto de Inversión *Normatividad Vigente *Canales de atención al ciudadano: Ventanilla única, oficina de atención al ciudadano, buzones de sugerencias y correo electrónico		*Construir estrategias para garantizar la respuesta oportuna de las s PQRSFD en tiempo de pandemia COVID 19.	*Estrategia aplicación del ciclo de respuesta en la atención al ciudadano. *Estrategia Alerta Semáforo * Informes de seguimiento	*Alcaldía Municipal *Comunidad en general *Control Interno
*Secretaría de Planeación *Equipo técnico de la Secretaría de Participación Comunitaria	*Plan de Desarrollo *Proyecto de Inversión * Normatividad Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al		*Definir la metodología del ejercicio de rendición de cuentas de la Administración	* Documento metodológico articulado con las secretarías misionales en el marco de rendición de cuentas	*Alcaldía Municipal *Comunidad en general *Organizaciones comunales
*Todas las Secretarías, *Comunidad en general.	*Plan de Desarrollo Municipal *Proyecto de Inversión *Normatividad Vigente		*Identificar la percepción y satisfacción del ciudadano frente a los servicios Institucionales ofertados.	*Procedimiento *Encuesta virtual *Encuesta física	*Alcaldía Municipal *Comunidad en general *Control Interno

La impresión de este documento es una Copia No Controlada



<ul style="list-style-type: none"> *Comunidad en general *Equipo técnico de la Secretaría de Participación Comunitaria 	<ul style="list-style-type: none"> *Plan de Desarrollo *Proyecto de Inversión 		<ul style="list-style-type: none"> * Planificar estrategia de actividades de calle de la Administración: Gobierno al Barrio, Gobierno al Campo y Visitas Institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> * Estrategia de actividad de calle * Cronograma de actividades * Actas * Registro fotográfico 	<ul style="list-style-type: none"> *Alcaldía Municipal *Comunidad en general *Organizaciones Comunes y Sociales
<ul style="list-style-type: none"> * Equipo técnico de la Secretaría de Participación Comunitaria * Procedimiento de control a la legalidad de las JAC 	<ul style="list-style-type: none"> *Proyecto de inversión *Normatividad vigente * Procedimiento de vigilancia y control a la legalidad de las JAC 		<ul style="list-style-type: none"> * Implementar la estrategia de pedagogía en la normatividad que regula las JAC * Realizar acompañamiento a las 16 comunas del Municipio de Palmira * Utilizar medios de comunicación alternativos para convocar, informar y recibir solicitudes y requerimientos de las JAC * Realizar acompañamiento a la ejecución de los procedimientos de la Dependencia 	<ul style="list-style-type: none"> * Listados de asistencia * Medios alternativos de comunicación (Chats comunales) * Formatos propios de cada procedimiento 	<ul style="list-style-type: none"> *Alcaldía Municipal *Comunidad en general *Organizaciones sociales
<ul style="list-style-type: none"> * Equipo técnico de la Secretaría de Participación Comunitaria, Salud, Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Económico, Integración, Cultura 	<ul style="list-style-type: none"> *Plan de Desarrollo *Proyecto de Inversión * Mesas territoriales - necesidades de la comunidad. 		<ul style="list-style-type: none"> *Promover la participación ciudadana en las 16 Comunas para incidir en la transformación de los territorios, su desarrollo local y la construcción de tejido social. 	<ul style="list-style-type: none"> *Convocatorias telefónicas *Medios alternativos de comunicación (Chats comunales, redes sociales. * Matrices de necesidades. * Bases de datos de líderes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> *Alcaldía Municipal *Juntas de Acción Comunal * Organizaciones sociales. *Comunidad en general.
<ul style="list-style-type: none"> * Todos los procesos de la Administración Municipal *Procedimiento evaluación a la satisfacción del ciudadano . *procedimiento Atención al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> *Proyecto de inversión *Normatividad vigente *Procedimiento atención al ciudadano 	H	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar seguimiento a los canales de atención al ciudadano: Presenciales, virtuales y telefónicos 	<ul style="list-style-type: none"> *Formatos *Actas de apertura de los buzones de sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> *Alcaldía municipal *Comunidad en general *Oficina Control Interno. * Todas las Secretarías
<ul style="list-style-type: none"> *Procedimiento evaluación a la satisfacción del ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> *Proyecto de inversión *Normatividad vigente *Procedimiento evaluación a la satisfacción del ciudadano *Comunidad en general 		<ul style="list-style-type: none"> * Realizar informe de encuestas de percepción y satisfacción al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> * Encuestas *Procedimiento evaluación a la satisfacción del ciudadano * Informe de encuestas de satisfacción al ciudadano 	
<ul style="list-style-type: none"> *Proyecto de Inversión *Normatividad Vigente *Procedimiento atención al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> *Proyecto de Inversión *Normatividad Vigente *Procedimiento atención al ciudadano 		<ul style="list-style-type: none"> * Ejecutar la estrategia Alerta Semáforo para aumentar la eficiencia en la oportunidad de las repuestas a las PQRSFD. (Estrategia creada para responder a la contingencia de la Pandemia) 	<ul style="list-style-type: none"> *Alertas de semaforización *Notas Internas 	
<ul style="list-style-type: none"> *Secretaria de participación comunitaria *Equipo técnico de la Secretaría de Participación, Planeación, Comunicaciones, TlyC, Control 	<ul style="list-style-type: none"> *Plan de Desarrollo Municipal *Proyecto de Inversión *Normatividad Vigente 		<ul style="list-style-type: none"> * Ejecutar las fase de preparación, implementación y realización del informe del proceso de rendición de cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> * Registro de asistencias * Informes propios de cada fase del proceso de rendición * Registro fotográfico * Informe de Rendición de Cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> *Alcaldía Municipal *Comunidad en general *Secretaría de Participación Comunitaria

La impresión de este documento es una Copia No Controlada



*Comunidad en general *Equipo técnico de la Secretaría de Participación Comunitaria	*Plan de Desarrollo *Proyecto de Inversión		* Liderar la estrategia de calle de la Administración mediante la planeación logística y desarrollo de cada espacio: Gobierno al Barrio, Gobierno al Campo y Visitas Institucionales	* Cronograma de actividades * Actas * Registro fotográfico	*Alcaldía Municipal *Comunidad en general *Organizaciones Comunales y Sociales
* Proceso Gestión de la Participación Comunitaria *Equipo técnico de la Secretaría de Participación Comunitaria	* Actas *Resoluciones. * Procedimientos de la Dependencia * Plan de Acción	V	* Consolidar los indicadores de la Dependencia * Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos * Realizar seguimiento a la implementación de Procedimientos de la Dependencia	*Matriz de seguimiento de indicadores *Mapa de Riesgos	*Secretaría de Participación Comunitaria
*Comunidad en general	*SIIFWeb *Ventanilla única		* Realizar el seguimiento y control a la oportunidad de las respuesta de las solicitudes radicadas en el Módulo de PQRSFD en los términos establecidos en la normatividad vigente.	* Informe de las PQRSFD * Informe Alerta Semáforo * Notas Internas * Circulares	*Secretaría de Participación Comunitaria
* Procedimientos de la Dependencia * Equipo técnico de la Secretaría de Participación Comunitaria	* Proyecto de inversión * Presupuesto participativo		* Hacer seguimiento a las Metas del Plan de Desarrollo asociadas a la Dependencia	* Informe de seguimiento de las Metas del Plan de desarrollo	*Secretaría de Participación Comunitaria
* Equipo técnico de la Secretaría de Participación Comunitaria * Comunidad en general	* Actas de actividades de calle * Procedimientos de la dependencia * Comunicaciones radicadas * Plan de Desarrollo		* Hacer seguimiento a las necesidades evidenciadas en las actividades de calle y radicaciones de las PQRSDF resultantes de la misma.	* Notas Internas * Informes de seguimiento	*Secretaría de Participación Comunitaria
*Proceso Gestión de la Participación Comunitaria	* Matriz de seguimiento de indicadores * Mapa de Riesgos * Informes de auditorías internas * Informes de auditorías externas	A	*Definir acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, de acuerdo con los resultados del seguimiento y análisis del proceso	* Planes de mejoramiento	*Secretaría de Participación Comunitaria
Técnicos y Tecnológicos		Talento Humano		Locativos	
Equipos de Cóputo		Secretario (a)		Oficina de Participación Comunitaria	
Escritorios		Profesionales Universitarios y Especializados		Oficina de Atención al Ciudadano	
Archivadores		Técnicos Administrativos		Equipo de aire acondicionado	
Impresoras		Auxiliares Administrativos		Iluminación adecuada	
Video Beam		Contratistas		Servicio de energía eléctrica y agua	
Teléfonos - Celulares				Servicio de baño	

La impresión de este documento es una Copia No Controlada



D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
Documentos Asociados	Registros
Plan de Desarrollo Municipal EDEFO-005 Plan de acción EASMN-001 Manual de Calidad EASIT.001- Instructivo Plan de Calidad EAS-001 Manual de contratación EASPRO.001 Información documentada EASPRO.004 Acciones y oportunidad de mejora EASPRO.005 Control de salidas no conforme EASPRO.007 Gestión del cambio MPACP-001. Caracterización MPAIT-001. Informe de evaluación de la satisfacción del ciudadano MPAMN-001. Manual de atención al ciudadano MPAPL-001. Plan de calidad MPAPR-001. Procedimiento Gestión territorial MPAPR-002. Procedimiento Atención al ciudadano MPAPR-005. Procedimiento Evaluación a la satisfacción del ciudadano MPAPR-007. Procedimiento Control seguimiento a la legalidad de las JAC MPAPT-001. Política de servicio al Ciudadano y participación ciudadana Normas vigentes	MPAFO-001. Encuesta de evaluación de la satisfacción del usuario por canales presenciales MPAFO-002. Tabulación encuesta evaluación de la satisfacción del cliente MPAFO-003. Buzón de sugerencias MPAFO-004. Consolidado PQRSFD MPAFO-006. Formato de atención a las JAC, JAL y otros MPAFO-007. Convocatoria telefónica a las organizaciones sociales y comunales MPAFO-010. Formato acta apertura de buzones MPAFO-015. Actas de entrega MPAFO-016. Caracterización y atención diaria MPAFO-017. Encuesta específica de satisfacción sobre servicios prestados MPAFO-018. Cronograma de visitas MPAFO-019. Acta de visita MPAFO-020. Encuesta de inspección organismos comunales MPAFO-021. Mejoramiento organismo de primer y segundo grado MPAFO-022. Formato registro de estatutos y resoluciones personería jurídica MPAFO-024. Formato atención correo electrónico MPAFO-025. Encuesta para medir la satisfacción del usuario página web MPAFO-026. Formato de notificación personal MPAFO-027. Formato lista de chequeo visita MPAFO-028- Formato de planeación y seguimiento equipo de gestión territorial MPAFO-029 – Formato de visitas territoriales MPAFO-30 AUTO MPAFO-31 Formato Control de respuesta a solicitudes PQRSFD Informe de seguimiento a la contratación Informe de seguimiento al plan de acción Matriz de presupuesto Actas de reunión Cronograma de actividades Notas internas
Guía para la Administración del Riesgo	
Norma ISO 9001:2015	4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 5.1 - 5.1.2 - 5.3 - 6. 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7 - 7.1 - 7.1.1 - 7.1.2 - 7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.5 - 7.1.5.2 - 7.1.6 - 7.2 - 7.3
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	1.2.1 - 2.2.2 - 3.2.1.2 - 3.2.1.3 - 3.2.1.5 - 3.2.2.4 - 3.2.3 - 3.2.3.3 - 4.2.2 - 4.2.3 - 5.2.1 - 5.2.2 - 5.2.3 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.2.4 - 7.2.5
Norma ISO 45001:2018	5.2 - 6.1.2 - 6.2.1 - 7.3 - 7.4.2 - 8.1.2 - 9.1 - 10.2 - 10.3
Legales y de la Organización	Ver Normograma



F. PARÁMETROS DE MEDICIÓN					
Nombre, fórmula y meta del indicador					
NOMBRE DEL INDICADOR		PARÁMETRO		META	
Ejecución de actividades programadas de la Secretaria de Participación Comunitaria		Actividades ejecutadas *100/Actividades programadas		80%	
Medición de la Satisfacción del Ciudadano calculado con los servicios que presta la Secretaria de Participación Comunitaria.		Número de encuestas con calificación buena *100/Número de encuestas realizadas		80%	
Respuestas oportunas a PQRSFD, a las solicitudes de los servicios que presta la Secretaria de Participación Comunitaria		Número de PQRSFD tramitadas oportunamente *100/Número PQRSFD recibidas en la Secretaria de Participación Comunitaria		90%	
Medición a la satisfacción del ciudadano de los servicios de que presta toda la administración		Número de encuestas realizadas *100/Numero encuestas recibidas de toda la Administracion		80%	
Respuesta oportuna a todas las PQRSFD, radicadas para toda la administración municipal		Número de PQRSFD tramitadas oportunamente *100/Número PQRSFD recibidas en toda la administración		90%	
G. GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS					
Riesgos del Proceso:		Ver Mapa de Riesgos: (MPAMR-001)		Peligros del Proceso:	
				Ver Matriz de Peligros	
H. CONTROL DE CAMBIOS					
Fecha (19/10/2015)	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO		VERSIÓN FINAL	
19/10/2015	NA	Elaboración y aprobación del documento		1	
20/10/2015	1	Reformulación de indicadores y modificación en la caracterización de acuerdo al nuevo plan de desarrollo municipal		2	
18/11/2016	2	Inclusión de las actividades del procedimiento de las JAC- revisión y ajuste de las entradas, salidas, proveedores y clientes.		3	
26/09/2017	3	Mejora en redacción del insumo, en la primera actividad del planear y del hacer, adicionalmente se modificó el objetivo y el alcance del proceso.		4	
19/06/2018	4	Objetivo, se ajustó las actividades del ciclo PHVA		5	
18/10/2018	5	Cambios en el proceso		6	
18/10/2018	6	Mejora y aplicación del MIPG y redacción de formatos que no estaban en la caractrización.		7	
27/80/2019	7	Cambios en el proceso		8	
16/10/2020	8	Revisión del Documento		9	
3/12/2020	9	Actualización de la caracterización, formatos asociados e indicadores		10	
10/08/2021	10	Actualización de la caracterización, formatos asociados		11	
21/09/2021	11	Actualización de ciclo PHVA		12	
14/10/2021	12	Actualización de ciclo PHVA e inclusión nuevo formato en Registros		13	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Nombre:	EDILMA MADROÑERO BASTIDAS	Nombre:	MARITZA ISAZA GÓMEZ	Nombre:	MARITZA ISAZA GÓMEZ
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Secretaria de Participacion comunitaria	Cargo:	Secretaria de Participacion comunitaria
Fecha:	11/11/2021	Fecha:	11/11/2021	Fecha:	11/11/2021
Firma:		Firma:		Firma:	