

CIRCULAR N°. 004

Para: SECRETARIOS/AS DE DESPACHO, DIRECTORES/AS DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES/AS, DIRECTORES/AS DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA, METROVIVIENDA, TRANSMILENIO, TERMINAL DE TRANSPORTES S.A., CANAL CAPITAL, LOTERIA DE BOGOTA, EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO, RECTOR DEL ENTE UNIVERSITARIO AUTÓNOMO, VEEDORA DISTRITAL, PRESIDENTE DEL CONCEJO.

REPRESENTANTES DE LA ALTA DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

De: DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Asunto: ENTREGA DE LOS LINEAMIENTOS "PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA" Y "MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS"

En desarrollo de las competencias de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, para apoyar y asesorar a las entidades distritales en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, mediante la presente circular se hace entrega de dos lineamientos, en cumplimiento de la norma técnica NTD SIG 001:2011 adoptada mediante Decreto 652 de 2011 y del Plan de Acción para la implementación del Sistema Integrado de Gestión que se entregó mediante Circular 157 de 2013.

- El primer lineamiento corresponde al **Procedimiento de Participación Ciudadana**, el cual tiene como propósito contextualizar a las entidades u organismos distritales sobre lo que significa la participación ciudadana, teniendo en cuenta la política pública de participación, el Sistema Distrital de Participación, la normatividad, las definiciones y metodologías existentes; así como orientar a las entidades sobre la forma de promover la participación ciudadana al interior de sus organizaciones, mediante la implementación de un procedimiento modelo que se construyó participativamente¹ y que presenta recomendaciones para ello.

¹ El procedimiento se construyó con la participación activa de los servidores(as) públicos representantes de la Veeduría Distrital, el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC, representantes de las Comisiones Locales Intersectoriales de Participación (CLIP) de Sumapaz y Bosa y la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

La socialización del lineamiento con las entidades del distrito se llevó a cabo mediante un foro virtual que inició el 20 de mayo y tuvo como fecha de cierre el 30 del mismo mes, postergándose hasta el 12 de junio. En el primer foro participaron 34 entidades y en el segundo 27, actividad en la cual se mencionó que el procedimiento debería estar adaptado, documentado y adoptado en cada una de las entidades al 31 de agosto del año en curso.

- El segundo lineamiento que se entrega a través de ésta circular, corresponde al de **Mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas**, el cual tiene como propósito que cada entidad evalúe al interior de su organización si la medición de la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas se está realizando según lo planeado inicialmente y con un objetivo claro, en pro de establecer una cultura del mejoramiento continuo de elementos como procesos, procedimientos, trámites, bienes y/o servicios; así como involucrar el análisis de los resultados de dicha medición en la toma de decisiones, con un enfoque gerencial y estratégico.

Con base en lo anterior, en éste lineamiento se presenta a las entidades distritales, una metodología para que la medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas se trabaje bajo el ciclo PHVA, haciendo énfasis en el mejoramiento de la gestión institucional y en la articulación de la información que se está generando en la entidad frente al tema.

Los documentos de los lineamientos los podrá consultar a través del siguiente link <http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/direccion-distrital-de-desarrollo-institucional>

Para recibir asesoría en la implementación de estos lineamientos, cada entidad podrá contactar al asesor designado por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, quienes están atentos a solucionar las inquietudes que se presenten.

Cordialmente,

RAMÓN E. VILLAMIZAR MALDONADO
DIRECTOR DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Proyectó: Ma. Cristina Quecano P.M.C.
Revisó: Martha E. Niño Vargas M.E.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



N° 0238444 / N° GP9247
2211600-FT-020 Versión 03

BOGOTÁ
HUANA