



TIPO DE PROCESO

Estratégico

Misional

Apoyo

Evaluación

PROCESO:	SERVICIO AL USUARIO
Objetivo:	Ofrecer y prestar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable a nuestros usuarios externos e internos, a través de los diferentes canales de interacción definidos por el Instituto para la Economía Social, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades, facilitando el ejercicio de los deberes y derechos de la ciudadanía.
Alcance:	El proceso inicia con la prestación del servicio al usuario y ciudadanía en general y culmina con la medición y evaluación de la satisfacción a los usuarios y partes interesadas.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. La atención al usuario y ciudadanía en general se hará por parte de todas las dependencias, en jornada continua en la sede central del instituto y de manera desconcentrada en los diferentes territorios de la ciudad. 2. La atención al usuario y ciudadanía en general se debe realizar de manera oportuna y suministrando la información completa y confiable, además de garantizar un trato humano, digno y sin distinción alguna. 3. La atención al usuario se hará con un trato preferencial a personas en condición de discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas. 4. El trámite de documentos y respuestas de requerimientos debe realizarse en los tiempos establecidos según la reglamentación actual. 5. Todos los tramites de la entidad publicados en la guía de trámites y servicios del Distrito, deben actualizarse periódicamente, por parte de las diferentes dependencias.
Responsable del proceso	Subdirector/a Administrativo/a y Financiero/a.

Participantes del proceso	DEPENDENCIA	CARGO
	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirector/a Administrativo/a y Financiero/a
	Todas las dependencias de la entidad	Subdirectores/as, jefe de oficina asesora y asesor/a
	Subdirección Administrativa y Financiera	Profesional con las funciones de atención al usuario

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo			Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Proceso de planeación estratégica y táctica	N.A.	Plan estratégico IPES Política, objetivos, planes y programas del SIG	P	Diagnostico del contexto interno y externo del proceso	Análisis DOFA	Proceso de planeación estratégica y táctica	N.A.
Proceso de gestión de recursos financieros	N.A.	Presupuesto de la vigencia		Formular la planeación del proceso (Establecer objetivos, metas, indicadores de gestión, acciones, asignar recursos, y políticas de operación)	Políticas de operación Plan de acción del proceso de servicio al usuario	Proceso de servicio al usuario Proceso de planeación estratégica y táctica Proceso de Servicio al Usuario	N.A. N.A.
Proceso servicio al usuario	N.A.	Análisis DOFA		Identificar y valorar riesgos del proceso y sus planes de tratamiento.	Mapas de riesgos del proceso	Proceso servicio al usuario	Partes interesadas
	Usuarios y partes interesadas Congreso de la Republica Gobierno Nacional Gobierno Distrital Concejo de Bogotá Organismos de normalización	Necesidades de los usuarios y partes interesadas Requisitos: legales, reglamentarios y de normas de sistemas de gestión Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano		Elaborar y/o revisar la documentación del proceso de servicio al usuario	Documentación del proceso actualizada		
Proceso de Planeación Estratégica y Táctica	N.A.	Portafolio de servicios	Divulgación, socialización y comunicación de los servicios que ofrece entidad	Información a la ciudadanía de los servicios que ofrece la entidad y sus respectivos trámites	N.A.	Usuarios, ciudadanía y partes interesadas	
N.A.	Organismos de normalización Alcaldía Mayor de Bogotá	Requerimientos normativos		Registro inicial de información básica de los usuarios en la Herramienta Misional (HEMI)	Procesos misionales	Usuarios, ciudadanía y partes interesadas	

TIPO DE PROCESO

Estratégico

Misional

Apoyo

Evaluación

PROCESO:	SERVICIO AL USUARIO						
N.A.	Alcaldía Mayor de Bogotá	Programación de actividades de Servicio al Usuario a nivel Distrital	H		Direccionamiento a los servicios de la Entidad		
Gestión Documental	Secretaria General	Derechos de Petición		Administración del sistema de información (SDQS)	Respuestas a los requerimientos	Todos los procesos	Usuarios, ciudadanía y partes interesadas
		Solicitudes de información					
		Consulta					
		Quejas					
		Reclamos					
Proceso de servicio al usuario	N.A.	No conformidad del ciudadano sobre los servicios prestados		Atención a los usuarios por parte del defensor del ciudadano	Actas de compromiso o aclaración de la no conformidad	Todos los procesos	Ciudadanía
Proceso servicio al usuario	N.A.	Información y datos generados por el proceso y la prestación del servicio	V	Realizar seguimiento y medición al proceso	Cuadro de mando integral	Proceso de planeación estratégica y táctica Proceso Evaluación Integral El mismo proceso	Entes de control
					Actas con las decisiones de comités de gestión y técnicos		
					Informes de gestión		
Proceso servicio al usuario	N.A.	Indicadores de gestión	A	Análizar datos y tomar las acciones correctivas preventivas ó de mejora necesarias.	Planes de mejoramiento	Proceso Evaluación Integral	Entes de control
Partes interesadas	Beneficiarios y partes interesadas	Quejas y reclamos de los beneficiarios y partes interesadas					
Servicio al Usuario	N.A.	Percepción de los servicios prestados por parte de usuarios y partes interesadas					
Proceso Evaluación Integral	Entes de control	Informes de auditoria					

TIPO DE PROCESO

Estratégico

Misional

Apoyo

Evaluación

PROCESO:

SERVICIO AL USUARIO

RECURSOS REQUERIDOS

Humanos	Infraestructura	Financieros
Subdirector Administrativo y Financiero		Recursos de funcionamiento e inversión
Profesionales del Área		
Técnicos del Área	Hardware y software	
Apoyo Administrativo		

CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL

RIESGOS	INDICADORES	
	Tipo	Nombre
Ver mapa de riesgos	Eficacia	Porcentaje de respuesta a requerimientos
	Eficiencia	Oportunidad de respuesta
ACTIVOS DE INFORMACIÓN	Eficacia	Porcentaje de requerimientos con respuesta oportuna
Ver documento DE-019 Activos de información	Efectividad	Nivel de satisfacción de los usuarios

REQUISITOS APLICABLES

Norma de Referencia	Requisito	Cliente	TRAMITES MISIONALES
NTCGP 1000	4.1 Requisitos Generales 4.2 Gestión Documental 4.2.4. Control de los registros 7.2.3 Comunicación con el cliente 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.4. Análisis de datos 8.5. Mejora	Oportunidad Transparencia Efectividad	
MECI	1.2 Componente Direccionamiento Estratégico 1.3. Componente Administración de Riesgo 2. Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento 2.3 Componente Planes de Mejoramiento 3. Información y Comunicación		NORMATIVIDAD
NTD-SIG 001 de 2011	4.1 Planeación Institucional 4.2.6 Planificación de la medición y el seguimiento 4.3 Compromiso de la Alta Dirección Institucional 5.3 Prestación del Bien o Servicio 5.6 Comunicación 6.4 Análisis de datos 6.5 Satisfacción de los usuarios 6.6 Satisfacción de las partes interesadas		NG-007 NORMOGRAMA SERVICIO AL USUARIO

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Internos	Externos
PR-016 - Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Política Pública servicio Al Ciudadano-PNSC
IN-007 - Medición de satisfacción al usuario	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014
FO-027 Evaluación de satisfacción del usuarios externo	Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo
FO-312 - Atención a la ciudadanía	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Item modificado	Descripción del cambio
1	15/08/2008	Objetivo, alcance, políticas de operación, responsable, ciclo PHVA	Se realizaron ajustes para darle mayor alcance al proceso, dado que estaba restringido al trámite de peticiones, quejas y reclamos. Dentro de este contexto, se redefinieron las políticas de operación, las actividades del mismo, con sus respectivas entradas y salidas.
2	08/10/2010	Atributos del servicio, insumos, productos, formatos internos y externos.	Se ajustó el proceso al funcionamiento actualmente que es completamente transversal en donde se han requerido nuevos insumos, que han generado nuevos productos, los cuales están soportados en nuevos instrumentos de medición.
3	05/09/2013	Insumos de entrada y productos de salida, documentos asociados	Se realizaron ajustes para darle mayor alcance al proceso, ajustándose a la Política Pública de servicio Al Ciudadano del Distrito. Así mismo se eliminaron los documentos que no se utilizan en el proceso.
4	30/06/2015	Objetivo, alcance, políticas de operación, responsable, ciclo PHVA	Se realizaron ajustes para darle mayor alcance al proceso, ajustándose a la Política Pública de servicio Al Ciudadano del Distrito. Así mismo se eliminaron los documentos que no se utilizan en el proceso.
		En el PHVA el Hacer	En la Divulgación, socialización y comunicación de los servicios que ofrece entidad, se incluye Captura de datos en la Herramienta Misional (HEMI) de identificación y contacto de los usuarios

TIPO DE PROCESO

Estratégico

Misional

Apoyo

Evaluación

PROCESO:

SERVICIO AL USUARIO

		Políticas de peración.	Inclusión Principios Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014
5	23/04/2018	Política de Operación	Se modifica y queda la atención al usuario se hará con un trato preferencial, a personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas.
		Recursos Requeridos	Se incorpora técnicos del área.
		Documentos Asociados	Internos se retira: a. IN-051 - Guía práctica de servicio al usuario Ya que se encuentra retirado por obsolescencia del SIG.
Elaboró:		Revisó:	
Linderman Galindo Zorro Profesional - Servicios al Usuario - Lois Carlos García - Contratista Profesional		Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa y Financiera	
Aprobó:		Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa y Financiera	