



FORMATO

CARACTERIZACIÓN PROCESOS

Código PO-008

Versión 04

Fecha 30/06/2015

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 Insituto 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 mujeres embarazadas, personas 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.
				Formular la planeación del proceso (Establecer objetivos, metas, indicadores de gestión, acciones, asignar recursos, y políticas de operación)	Políticas de operación	Proceso de servicio al usuario	N.A.
Plan de acción del proceso de servicio al usuario	Proceso de Servicio al Usuario	N.A.					
Proceso de gestión de recursos financieros	N.A.	Presupuesto de la vigencia		Identificar y valorar riesgos del proceso y sus planes de tratamiento.	Mapas de riesgos del proceso	Proceso servicio al usuario	Partes interesadas
				Elaborar y/o revisar la documentación del proceso de servicio al usuario	Documentación del proceso actualizada		
Proceso servicio al usuario	N.A.	Usuarios y partes interesadas		Necesidades de los usuarios y partes interesadas	Elaborar y/o revisar la documentación del proceso de servicio al usuario	Documentación del proceso actualizada	Proceso servicio al usuario
		Congreso de la Republica Gobierno Nacional Gobierno Distrital Concejo de Bogotá Organismos de normalización	Requisitos: legales, reglamentarios y de normas de sistemas de gestión Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano				
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 Referenciar a la ciudadanía a la red interinstitucional		
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					
		Sugerencias					
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
	Informes de gestión						
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 <input type="radio"/>	Misional <input type="radio"/>	Apoyo <input checked="" type="radio"/>	Evaluación <input type="radio"/>

PROCESO:	SERVICIO AL USUARIO
----------	---------------------

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura	Financieros
Subdirector Administrativo y Financiero		Recursos de funcionamiento e inversión
Profesionales del Area		
Apoyo Administrativo	Hardware y software	

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			TRAMITES MISIONALES
Norma de Referencia	Requisito	Cliente	
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. Analisis 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 Analisis 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 Cuidadania Decreto 197 de 2014
IN-051 - Guía práctica de servicio al usuario	Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo
FO-027 Evaluación de satisfacción del usuarios externo	
FO-312 - Atención a la ciudadanía	
DE-012 Portafolio de Servicios	

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 tramite 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 ajusto el proceso al funcionamiento actualmente que es completamente transversal en donde se han requerido nuevos insumos, que han generado nuevos productos, los cuales estan 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, ajustandose a la Política Publica 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, ajustandose a la Política Publica 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 Herramiento Misional (HEMI) de identificación y contacto de los usuarios

TIPO DE PROCESO				
Estratégico <input type="radio"/>	Misional <input type="radio"/>	Apoyo <input checked="" type="radio"/>	Evaluación <input type="radio"/>	

PROCESO:	SERVICIO AL USUARIO		
	Políticas de peración.	Inclusión Principios Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014	
Elaboró:	Revisó:		Aprobó:
Luz Stella Gómez Nossa	Nancy Gabriela Vargas Pajoy Subdirector/a Administrativo/a y Financiero/a		Nancy Gabriela Vargas Pajoy Subdirector/a Administrativo/a y Financiero/a