

RESOLUCIÓN No. 336 de 2020

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO DEL
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL — IPES”

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

En uso de sus facultades Legales, en especial las conferidas en el artículo 1° del Acuerdo No. 001 de 2007 de la Junta Directiva del IPES, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

Que la Constitución Política en su artículo 23 establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano” y dentro de los objetivos del Sistema están “fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan”, así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.”

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES 3785 de 2013 con el objetivo de mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los

RESOLUCIÓN No. 336 de 2020"POR LA CUAL SE ADOPTA LA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO DEL
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL — IPES"

ciudadanos. Así mismo, comprende estrategias y acciones para apoyar la implementación de la política en el nivel territorial. En el marco de esta política, el Proyecto de Eficiencia al Servicio al Ciudadano, a financiar con el empréstito, tiene el propósito de contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración Pública nacional, departamental y municipal

Que el Decreto Distrital 197 de 2014 adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. que tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

Que el artículo 15 del Decreto Distrital 197 de 2014, indica que la implementación del Sistema de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio, realizando la planeación y apropiación de los recursos necesarios para ello en sus respectivos Planes de Desarrollo Distrital, locales, operativos anuales de inversión, Sistemas de Gestión entre otros. Para tal fin, cada actor del servicio designará al Jefe de Servicio al Ciudadano, el Director de Usuarios, Jefe de Atención al Cliente o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria, como responsable de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que el artículo 21 del Decreto Distrital 197 de 2014, establece que la aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de la Entidades del Distrito Capital que intervienen en ella y demás entidades que se vinculan al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, según lo establecido en el numeral 1º del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 cuando así corresponda.

Que mediante Acuerdo Distrital 731 de 2018, se promovieron acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, fortaleciendo y visibilizando la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito.

Que mediante Decreto Distrital 847 De 2019, se establecieron y unificaron lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

RESOLUCIÓN No. 336 de 2020

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL — IPES”

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

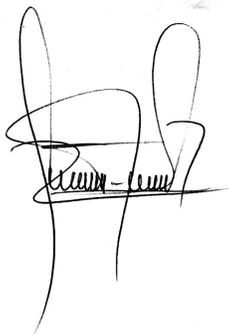
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la ruta de atención integral al ciudadano del Instituto para la Economía Social - IPES, en los términos y condiciones señaladas en el anexo no. 1 de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D, C; a los 28 de octubre del 2020



LIBARDO ASPRILLA LARA
Director General

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Luis Diaz Granados	Original Firmado	26/10/2020
Revisó	Ruben Fernando Duarte	Original Firmado	26/10/2020
	Carolina Ardila	Original Firmado	26/10/2020
Aprobó	Gloria Celis Jutinico	Original Firmado	26/10/2020
Aprobó	Nathanael Kennedy Machado	Original Firmado	26/10/2020

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del **Director General del** Instituto para la Economía Social IPES.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

IPES

MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

BOGOTÁ, 2020

<p>Elaboró Carolina Ardila – Asesora de Dirección Carlos Alberto Vargas Carpintero – Contratista 2020 Pedro Monroy – Contratista 2020</p>	<p>Revisó: Luz Stella Gómez Nossa – Profesional Universitario Lilian Andrea Hernández - Contratista</p>	<p>Aprobó: Gloria Celis Jutinico – Subdirectora Administrativa y Financiera</p>
---	---	---

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 - 10 - 2020

<p>Rubén Fernando Duarte – Contratista - 2020</p>		
---	--	--

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. OBJETIVO	5
4. ALCANCE	5
5. RESPONSABLES	6
6. DESARROLLO	9
7. DOCUMENTOS ASOCIADOS	17
8. MARCO NORMATIVO	17
9. CONTROL DE CAMBIOS	19
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

1. INTRODUCCIÓN

La atención al usuario entendida como el marco de intervención que reúne actores, programas, metodologías e instrumentos con el propósito de fortalecer, generar y otorgar el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o personas con discapacidad.¹; debe responder a la necesidad del usuario en concordancia con la visión, misión y objetivos estratégicos de la entidad, buscando orientar al usuario y a la población objetivo en los servicios que presta la entidad, suministrando información precisa y clara encaminada a atender la necesidad de los vendedores informales y la población sujeta de atención del IPES.

Mediante la realización de mesas de trabajo, presentaciones de las áreas del IPES, reuniones virtuales y revisión de procesos y procedimientos, se pudo identificar la existencia de varias rutas de atención que no necesariamente corresponden a las establecidas en los procesos y procedimientos de la entidad, generando confusión al usuario final y afectando la operatividad de las mismas. Mediante la elaboración de un diagnóstico pudo establecerse la posibilidad de intervenir la ruta de atención al usuario que busque el suministro de información real y el direccionamiento en caso de ser necesario, donde se garantice un seguimiento a las solicitudes presentadas por las y los usuarios.

Estos hallazgos evidencian la necesidad de establecer un modelo que integre una sola ruta de atención integral al usuario, incorporando elementos existentes en los procesos y procedimientos de la entidad con elementos encaminados al cumplimiento del plan de desarrollo distrital; resaltando además la posibilidad de realizar una atención amplia, partiendo de la necesidad de integrar actores transversales de las subdirecciones que intervienen en la atención al usuario. Este modelo de ruta de atención integra acciones de atención presencial y virtual, buscando una orientación y caracterización de los usuarios potenciales del IPES, para un mejor perfilamiento y de igual manera desarrollar un proceso de remisión pertinente al portafolio de servicios de la entidad, y, un redireccionamiento hacia otras entidades distritales, cuándo la respuesta trascienda a los servicios que ofrece el IPES.

Acorde a la socialización realizada ante el Comité Directivo, se encontró pertinente lo propuesto en el marco del fortalecimiento y unificación de las diferentes rutas de atención, esto en un modelo único e integral, que permita estructurar un proceso de servicio a la ciudadanía.

2. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta la misión del IPES y su población objetivo, que corresponde a sectores de la economía informal, si bien, se tiene una oferta institucional y unos programas de

¹ Tomado del procedimiento 087 del IPES

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

atención definidos, se hace notoria la existencia de varias rutas de atención y el desconocimiento, a nivel general, de una ruta integral que permita direccionar al usuario según sus necesidades para desarrollar una orientación y remisión acorde al servicio requerido.

Es importante tener presente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como soporte estratégico de la ruta de intervención en el marco de la implementación de las siete (7) dimensiones y dieciocho (18) políticas contempladas y que se rige por los Decretos 1499 de 2017, el Decreto 807 de 2019, Resolución 222 IPES 2020 y el Plan de adecuación y sostenibilidad de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – SIGD – MIPG y que sin duda se materializan con el proyecto de inversión 7764 “Optimización de la gestión estratégica y operativa del IPES para la sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación – MIPG”, generado en cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 “UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI”, se convierten en elementos articuladores del modelo de operación por procesos con los servicios misionales y la óptima satisfacción de los usuarios potenciales de la entidad.

Teniendo en cuenta que al interior de la entidad existen diferentes niveles, diversas interpretaciones sobre la entidad, la misión y el objetivo del Instituto Para La Economía Social – IPES, en muchas oportunidades se brindan a los usuarios respuestas que varían según su atención por cada área.

La entidad presenta dentro de su oferta institucional cinco programas de atención al público, no obstante, se evidencia la ausencia de una ruta única e institucionalizada que permita la caracterización del usuario, su correspondiente orientación y su remisión al portafolio de servicios, según las necesidades y expectativas reales del usuario. También, el diverso acompañamiento de enlaces institucionales de las subdirecciones, hacen que se contemple una acción articulada con el área de servicio al cliente y un enfoque real y aterrizado a la necesidad de cada usuario, resaltando además el conocimiento en tiempo real que puede ofertar la entidad respecto a los programas establecidos.

A raíz de la validación de las rutas de atención, fue posible identificar la multiplicidad de registros que deben hacer los usuarios con el fin de acceder a la atención o información por parte de la entidad; es pertinente mencionar que estos registros, en algunos casos obedecen a aquellos institucionalizados y, en otros casos, a registros implementados en aras de la agilidad de la información. El uso de multiplicidad de registros puede llegar a ser innecesaria, por lo cual es importante condensar la información en un único registro, esto sin obviar la existencia de la aplicación del registro RIVI, donde por disposición de un fallo del Consejo de Estado, establece que dicha inscripción se haga como un paso inicial por parte de las alcaldías para su posterior conocimiento del IPES, como requisito previo para iniciar la ruta de atención integral.

Al realizar la revisión de los procedimientos y acorde a la información recopilada en las mesas de trabajo, se efectuó el análisis a los formatos aplicados a los usuarios y al registro HEMI, evidenciando así que algunos formatos no se encuentran establecidos en el procedimiento de la atención sino que obedecen a herramientas aplicadas, a título de iniciativa propia, por el equipo de atención al usuario en aras de agilizar la atención, logrando así generar confusión en la ruta de atención, duplicidad de información con datos e información que

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

quizás no presente relevancia respecto a la atención al vendedor informal y demás demandantes de los servicios prestados por la entidad.

Como resultado del diagnóstico realizado mediante las mesas de trabajo, la observación directa sobre los procesos, las encuestas dirigidas a las diferentes áreas, la revisión de procedimientos y demás herramientas mencionadas anteriormente, se pudo establecer la necesidad de diseñar e implementar un único modelo de ruta de atención integral, que incorpore todos los servicios de la entidad, mediante un proceso de atención estándar, donde se garantice la entrega de información real y acorde a los programas brindados por la entidad al igual que un permanente acompañamiento que fortalezca el conocimiento, competencias y habilidades de quienes brindan la atención al usuario

3. OBJETIVO

Diseñar e implementar un modelo de ruta de atención único e integral para los grupos de valor del IPES y partes interesadas, que incorporen componentes que permitan una caracterización, orientación y remisión pertinente al portafolio de servicios de la entidad o de otras entidades distritales, según las necesidades de los grupos de valor, esto con un enfoque diferencial, comprendiendo las realidades de la población objeto, que incorpore la participación ciudadana.

4. ALCANCE

La política pública distrital de servicio a la ciudadanía establece como línea estratégica la articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía, con líneas transversales determinados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión SIGD – MIPG, el cual garantiza una actuación transparente y equitativa que atiende las problemáticas presentadas en la prestación de servicios a la ciudadanía en el distrito.

En este contexto, el modelo de ruta de atención integral incorporará a todas las instancias del IPES e implicará su correspondiente conocimiento y apropiación por parte de todos y cada uno de los funcionarios del IPES, por lo expuesto anteriormente, se anota que el primer contacto con el ciudadano, potencial usuario de los servicios del IPES, lo realiza el grupo de atención al usuario de la Subdirección Administrativa y Financiera – SAF, quien efectúa la caracterización de los usuarios para su posterior atención por las demás áreas que ofertan servicios a la población. El procedimiento descrito finalizará con el seguimiento a la atención brindada al usuario, validando de esta manera su satisfacción y la pertinencia de los servicios recibidos.

Cabe resaltar que la Subdirección Administrativa y Financiera, será el área encargada de aplicar dicho proceso, esto de manera conjunta con las demás dependencias de la entidad, orientando al usuario final suministrando información encaminada a la solución de una inquietud o situación problema que presente un usuario, contando con la participación de las distintas subdirecciones que se involucran en el marco de la atención partiendo de su rol como área misional.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 - 10 - 2020

5. RESPONSABLES

De acuerdo a la Resolución 216 del 2020 en donde se define la importancia y el modelo de seguimiento bajo la planeación, implementación, seguimiento y mejora continua, se refleja la importancia de fortalecer la atención integral al interior de la entidad considerando los elementos expuestos anteriormente. En vista de esto, el (la) Director (a) General de IPES determinará los lineamientos establecidos en el plan de implementación de la ruta de atención integral, los cuales son de carácter general, de cumplimiento obligatorio y de impacto para todos los servidores públicos y colaboradores del IPES.

Por otra parte, el (la) Subdirector (a) de la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, en calidad de líder del proceso de Gestión Servicio al Usuario de la entidad, liderará la implementación, seguimiento y evaluación del *Modelo de Ruta de Atención Integral al Ciudadano*, así como de los canales de atención y evaluación de su eficiencia.

La Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico - SDAE encargada de la coordinación de la planeación estratégica, en el marco de la Política del Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, deberá apoyar la definición de los procesos y procedimientos, así como del monitoreo de los puntos de control en la evaluación periódica del proceso con los líderes de cada área.

No obstante, las demás áreas que hacen parte del IPES, deberán articular sus procesos y procedimientos conforme a lo expuesto a lo largo de este documento, integrando su atención al usuario desde su competencia.

ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE
Observación y socialización de la ruta existente.	Equipo asesor de dirección general.
Diseño y elaboración de un modelo único de ruta de atención integral.	Equipo asesor de dirección general.
Aval del modelo propuesto	Dirección general- Comité Directivo. Subdirección jurídica.
Implementación del modelo aprobado	La Subdirección Administrativa y Financiera coordinará la implementación con la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización; y, la Subdirección de Formación y Empleabilidad. Subdirección jurídica.
Destinación de Recurso Humano por cada Subdirección como enlace entre Atención al Usuario y las subdirecciones.	Subdirección Administrativa y Financiera. Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización. Subdirección de Formación y Empleabilidad. Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad.
Elaboración de material de publicidad Campañas de Socialización y divulgación del <i>Modelo de Ruta de Atención Integral al</i>	Oficina Asesora de Comunicaciones

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 - 10 - 2020

Ciudadano (Elaboración de material de publicidad)	
Generación de alianzas estratégicas con entidades para articulación y fortalecimiento institucional de la ruta de atención integral	Dirección General y la Subdirección Administrativa y Financiera
Seguimiento a la implementación y desarrollo de la ruta de atención	Equipo asesor de dirección general. Subdirección Administrativa y Financiera. Equipo Asesor de Dirección General, Subdirección de diseño y análisis estratégico.

Los colaboradores de la entidad tienen la responsabilidad de cumplir con los parámetros y lineamientos impartidos en el marco de Fortalecer y unificar las diferentes Rutas de Atención en el Marco de la misionalidad del IPES. En general, se considera de obligatorio cumplimiento que todas las áreas, funcionarios y colaboradores del IPES se involucren en el proceso de implementación del modelo de la ruta integral de atención al usuario, contemplando principalmente las siguientes actividades:

- Brindar orientación e información sobre el portafolio de servicios, ofreciendo información de calidad, amable, confiable y con respeto, a sus inquietudes.
- Dar respuesta a las quejas, reclamos y peticiones, recibidas por los diferentes canales de atención, (presencial, escrito, telefónico y virtual), en los términos establecidos por la Ley.

Recopilando lo presentado se presentan los roles y el organigrama que integrará el esquema de operación e implementación del modelo de ruta de atención integral:

Gráfica No 1. esquema operativo e implementación del modelo de ruta de atención integral



Fuente. IPES 2020

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

Cabe resaltar que todas las áreas del IPES, apoyaran de manera transversal cada uno de estos componentes mencionados anteriormente, con la finalidad de brindar una atención integral a los usuarios.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Ciudadanía:** Es una condición que otorga derechos y obligaciones que deben ser respetados. Entre los derechos puede citarse el derecho a votar y elegir a las autoridades que se consideren pertinentes, asimismo participar de los beneficios de la participación comunitaria.
- **Colaborador/a:** Son los servidores públicos, contratistas y proveedores que prestan sus servicios en el IPES por medio de vinculación a carrera administrativa o contratos de prestación de servicios.
- **HEMI:** Herramienta de información unificada del sector de Desarrollo Económico, industria y turismo; es empleada por el IPES con el fin de identificar y registrar a la población objeto de atención, el registro se realiza una vez el interesado acude a la entidad en búsqueda de sus servicios.
- **SIGD – MIPG:** Sistema Integrado de Gestión Distrital - Modelo Integrado de planeación
- **Petición:** Es el derecho de toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos respuesta sobre lo solicitado.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad de una persona o grupo con relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se Ofrecen y que tiene por objeto que se revise una situación que genera su inconformidad y se tome una decisión.
- **RIVI:** Registro individual de vendedores informales – RIVI, El Registro Individual de Vendedores Informales - RIVI es un listado alimentado por solicitud directa de una Alcaldía Local en la cual reconoce la existencia de un vendedor en el espacio público de la localidad correspondiente
- **Ruta de atención:** Es el marco de intervención que reúne actores, programas, metodologías e instrumentos con el propósito de fortalecer, generar y otorgar el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad
- **SAF:** Subdirección Administrativa y Financiera
- **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- **Servicio:** El servicio es un derecho de las personas; a nivel personal, es la vocación que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes, siempre que se haga cumpliendo las normas.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

- **Grupos de Valor:** Personas o institución que requieren una atención por parte de la entidad, recibiendo servicio.

6. DESARROLLO

El Instituto para la Economía Social –IPES- es producto de la transformación del Fondo de Ventas Populares –FVP-, ordenada por el Acuerdo 257 del 30 de Noviembre de 2006 “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”, en su artículo 76, en dónde se le describe cómo un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

El Fondo de Ventas Populares –FVP- fue creado en 1972 mediante Acuerdo No. 25 de 1972 del Concejo de Bogotá, adscrito a la Secretaría de Gobierno, con el objeto de “Obtener recursos financieros para la atención de programas relacionados con los vendedores ambulantes y estacionarios y, preservar el uso colectivo del espacio público”; para lo cual definió y promovió alternativas socioeconómicas orientadas a mejorar la generación de ingresos y la calidad de vida de los vendedores informales

Acorde a las dos perspectivas de intervención establecidas en el CONPES 3785 de 2013 (De la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera), se determinan elementos claves para la implementación de la Política del Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión SIGD– MIPG, de acuerdo con la gráfica presentada a continuación:

Gráfica No 2. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 - 10 - 2020



Fuente: DNP-PNSC

El esquema reflejado anteriormente describe los componentes que se deben tener presente en los procesos y procedimientos vistos en la atención al ciudadano, tanto desde el interior de la entidad como hacia fuera de ella.

a) De la ventanilla hacia adentro: En esta perspectiva se desarrollan acciones y actividades, que buscan la articulación de las áreas, procesos o procedimientos internos de la entidad, así como la coordinación y articulación institucional, aspectos fundamentales para ofrecer servicios que atiendan de manera integral las necesidades y expectativas de la ciudadanía en el marco de su capacidad institucional, en términos de talento humano, tecnología, recursos físicos, financieros y demás activos y elementos tangibles e intangibles de la entidad, con los cuales materializa su ruta de intervención, teniendo como pilar inicial la identificación, caracterización de la población sujeto de atención representado principalmente en los vendedores informales y comerciantes de plazas de mercado.

A continuación, se especifican los principales elementos asociados a la capacidad institucional:

- **Talento humano:** Entendido como el recurso central y el corazón para la prestación y el mejoramiento del servicio a los ciudadanos, por cuanto los servidores son quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a los servicios que presta la entidad. Este componente orienta a las entidades
- **Modelo de Operación por procesos:** Permite la interacción de los esquemas de gestión de la entidad y con ello generar sinergias para asegurar la calidad, la protección al medio ambiente, la prevención de riesgos y el control de todas y cada una de las actividades desarrolladas en la organización

El mapa de procesos definido para el IPES, se adoptó mediante resolución N° 315 de 2014 y se encuentra explícito en el documento estratégico DE-008, el cual contiene los Procesos

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 - 10 - 2020

y procedimientos, que operan entre sí para que las necesidades de los ciudadanos se transformen en resultados específicos, concretos y oportunos, de tal forma que se visibilice la actuación de la entidad en su interrelación con los ciudadanos para una adecuada prestación del servicio.

Gráfica No 3. Modelo de Operación por Procesos



Fuente. IPES 2020

- **Plataforma tecnológica HEMI:** Permite sistematizar información sobre la identificación, caracterización socioeconómicas y caracterización de la actividad económica que desarrollan las personas, unidades de negocio y redes empresariales que solicitan acceso y/o son beneficiarias de los servicios ofrecidos por las entidades distritales del sector de desarrollo económico.
- **Plataforma tecnológica GOOBI:** Permite hacer seguimiento a los proyectos de inversión en términos presupuestales y con ello permitir a la entidad:
 - ✓ Analizar, ajustar y reclasificar la información contable
 - ✓ Elaborar y presentar las Obligaciones Tributarias
 - ✓ Hacer modificaciones presupuestales
 - ✓ Causar contablemente las cuentas por pagar
 - ✓ Efectuar conciliación y cierre contable
 - ✓ Recaudo en bancos y en ventanilla, Identificación y registro
 - ✓ Generación de la liquidación de los valores a pagar
 - ✓ Conciliación de ingresos, identificación y registro en el sistema de información financiera
 - ✓ Generar los informes de rendición de cuentas y obligaciones tributarias
- **Mejores prácticas:** La entidad desde la gestión del conocimiento contempla prácticas empresariales que aportan a la mejoras estratégicas y operativas de la entidad en la prestación de los servicios.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 - 10 - 2020

- **Gestión de los Recursos:** Uno de los principios fundamentales para la gestión es proveer los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos que integran la entidad, en este sentido el IPES cuenta con los recursos físicos y financieros apropiados para implementar, mantener y mejorar la gestión y atención, con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios de la entidad; estos recursos son de infraestructura y talento humano.
- **Infraestructura:** La infraestructura física, equipos, software y mobiliario es la base de la prestación de los servicios del Instituto para la Economía Social -IPES-, por lo tanto, la entidad establece las necesidades de infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los servicios que presta a los usuarios, y la financia con recursos de inversión provenientes de los proyectos:
 - Proyecto de inversión 7764 optimización gestión estratégica
 - Proyecto de inversión 7548 Plazas de mercado
 - Proyecto de inversión 7722Emprendimiento
 - Proyecto de inversión 7772 Zonas de desarrollo
- **Incentivos:** se busca cualificar y actualizar a los servidores públicos de la Entidad en lo relacionado con su desempeño en el marco de la prestación de los servicios, contemplando una asignación presupuestal específica que permita alcanzar tal fin
- **Arreglos institucionales:** Hace referencia a la identificación de acuerdos requeridos al interior de la entidad y la articulación con otras entidades, que permitan la ejecución de lineamientos, metodologías, instrumentos, mecanismos de seguimiento y medición del servicio, así como la toma de decisiones para entregar bienes y servicios oportunos, de calidad y que se ajusten a las necesidades de la ciudadanía.

b) De la ventanilla hacia afuera: Esta perspectiva está compuesta por el conjunto de elementos presentes en el ciclo del servicio, que le permiten a las entidades fortalecer las capacidades institucionales para satisfacer las expectativas o necesidades de los ciudadanos; mejorar la comunicación con los usuarios; ofrecer servicios ágiles, oportunos, de calidad, transparentes e incluyentes; todo esto mediante la implementación de diversos canales de interacción (presenciales, telefónicos o virtuales), el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y el desarrollo de sinergias entre entidades públicas y privadas. Sus componentes son los siguientes:

- **Cobertura:** Entendida como la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención para interactuar con los ciudadanos, con el objeto de ofrecer información y gestionar los trámites y servicios que demandan en cumplimiento de sus deberes o en ejercicio de sus derechos.
- **Certidumbre:** Se refiere a la seguridad del cumplimiento de estándares y condiciones de calidad en la prestación del servicio, relacionadas con criterios como los tiempos de espera y atención, los requisitos para acceder a un trámite o servicio, así como el lugar o medios de interacción donde se encuentra disponible. Esta información debe ser entregada a los ciudadanos de forma completa, clara y precisa.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

• **Cumplimiento de expectativas:** Hace referencia al conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, con el fin de contar con información oportuna y pertinente, con respecto a:

- ✓ La información sobre los servicios ofertados por la entidad, está contenida en el documento DE-012 Portafolio de Servicios. Los trámites que deben hacer los usuarios para acceder a los servicios está consignado en la WEB en el link de la “Guía Distrital de Trámites y Servicios”.
- ✓ Las consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se tramitan en la entidad a través de la herramienta virtual “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS”.
- ✓ Los mecanismos de participación ciudadana se desarrollan a través del proyecto de inversión 7764 OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DEL IPES PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

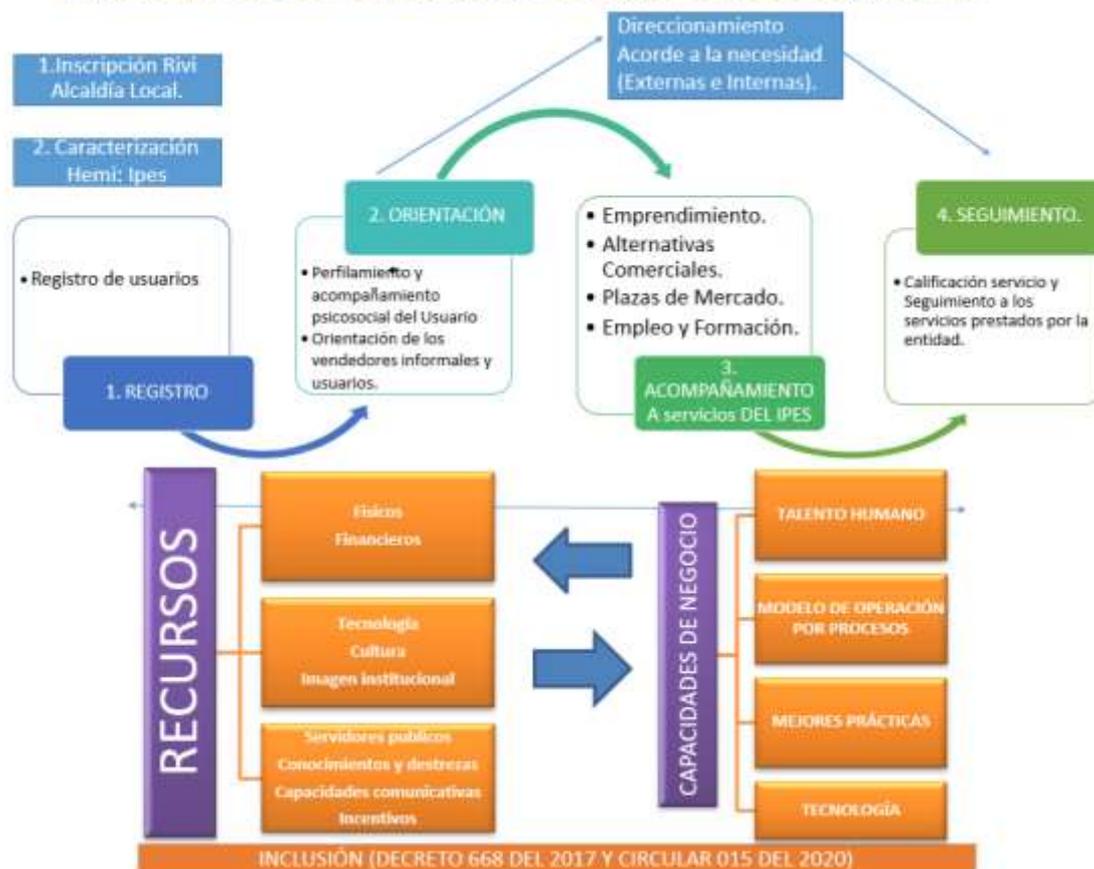
Así mismo, la entidad rinde permanentemente cuentas a la ciudadanía mediante la información publicada en la página Web del IPES, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Por lo expuesto anteriormente, la Dirección General del Instituto Para La Economía Social – IPES ha determinado con fundamento en las perspectivas de intervención citadas anteriormente y en los diagnósticos realizados, el diseño de un modelo de ruta de atención integral que fortalecerá y unificará las diferentes rutas de atención, buscando la articulación de las distintas áreas en un esquema que involucre a todas las dependencias de la entidad.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

A continuación, se presenta el esquema del modelo de la ruta de atención integral propuesto para llevar a cabo lo que se ha presentado a lo largo del documento:

Gráfica No 4. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano
2. MODELO RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO IPES



Fuente. IPES 2020

El modelo de ruta de atención integral al ciudadano, teniendo como soporte la capacidad institucional asociada a todos los elementos contempladas en lo establecido por la política de servicio al ciudadano como esquema de “ventanilla hacia adentro”, parte de la oportunidad de integrar elementos existentes a una ruta de atención que se caracterizara por el acompañamiento del Instituto para la Economía Social – IPES a la población sujeta de atención que requiera información y orientación sobre los servicios que presta la entidad o aquellos a los que tienen derecho en calidad de vendedores informales. Desde el inicio de la atención la Subdirección Administrativa Y Financiera – SAF dará aplicación al modelo de la ruta de atención mediante información precisa y oportuna, a través de la participación de las demás subdirecciones y sus equipos de trabajo, quienes sintetizaran la información necesaria para una atención de calidad.

Seguidamente se describen los componentes expuestos en el grafico anterior, dando claridad a su implementación y alcance:

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 - 10 - 2020

1. Inscripción RIVI en Alcaldía

El vendedor informal solicitará, en nombre propio y de acuerdo con las disposiciones dadas por las alcaldías locales la obtención del RIVI, con la finalidad de obtener el requisito para acceder a los servicios del IPES que lo requieren.

2. Caracterización HEMI. La persona es caracterizada en cuatro escenarios:

- Previo a un operativo de recuperación del espacio público.
- Jornada de identificación, caracterización y oferta de servicios institucional en el espacio público.
- Por solicitud, ya sea porque el Vendedor Informal o algunos de los miembros de su familia, se acerca a la Entidad para ser identificado o por remisión de entidades estatales.

3. Registro

El (La) Colaborador(a) encargado de realizar el contacto inicial de manera articulada con la Subdirección Administrativa y Financiera - en Servicio al Usuario solicita el documento de identificación al Ciudadano(a) para registrar la atención que solicita en el módulo de Servicio al Usuario del aplicativo HEMI, con el Objeto de llevar el historial de la atención y verificar si ya se encuentra registrado en la entidad, además validará su registro RIVI, así como su historial en caso de haber sido atendido previamente por la entidad, esto con la finalidad de caracterizar y remitir al candidato al siguiente proceso² según corresponda.

4. Orientación

La orientación al usuario permitirá perfilar y remitir al ciudadano de manera acorde al portafolio de servicios de la entidad, buscando satisfacer sus necesidades, atendiendo las particularidades de cada uno de los individuos y sus prioridades. A través de este proceso, se permite el adecuado direccionamiento de los usuarios a los servicios ofrecidos por la entidad de acuerdo a sus necesidades reales, así como las distintas remisiones necesarias para otras entidades distritales, cuando corresponda a su misionalidad.

Teniendo en cuenta que los servicios misionales del IPES se centran en:

- ✓ **Administrar el Sistema Distrital de Plazas de Mercado**
- ✓ **Ofertar alternativas para la generación de Ingresos (a la población de la economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público).**

Cuyas relaciones focalizan la demanda de servicios por parte de los ciudadanos, se contempla el modelo estructural de los procesos y procedimientos prioritarios en la gestión misional de la entidad, sobre los cuales se centra la prestación de los servicios de la entidad, como se puede apreciar a continuación:

² El formato RIVI, será obligatorio para acceder a todos los programas del IPES, excepto empleo, formación y comerciantes.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 - 10 - 2020

Gráfica No 5. Relación procesos y procedimientos misionales IPES



Fuente. IPES 2020*

* Modelo trabajado en coordinación con el Asesor Javier Mora en el marco del ajuste del modelo de operación por procesos

3 – Acompañamiento a los servicios prestados por el IPES

Partiendo de la búsqueda de generar soluciones a las necesidades de los usuarios, el IPES a través de cada una de las áreas que brindan alternativas a los usuarios buscará prestar el servicio pertinente a cada ciudadano, de acuerdo con los hallazgos identificados en el paso anterior. Es importante que en la definición de estos procesos cada área ofrecerá sus servicios estableciendo procesos y procedimientos en donde se eviten la duplicidad de información de manera articulada el área de servicio al usuario de la Subdirección Administrativa y Financiera

4 – Seguimiento

En el marco de la política pública de atención al usuario, el IPES considera necesario para garantizar la prestación del servicio que resuelve la inquietud o situación planteada por el usuario. Dicha medición servirá de insumo para buscar el desarrollo de nuevos proyectos al interior de la entidad, integrando de igual manera la retroalimentación de las remisiones a diferentes entidades del distrito. Ese proceso deberá incluir la evaluación de la satisfacción del ciudadano.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- DE-017. Documento Estratégico criterios de focalización
- PR-062. Identificación, caracterización y registro de la población sujeto de atención
- PR-127. Emprendimiento Social
- PR-124. Asignación de alternativas comerciales
- PR-134. Seguimiento a las alternativas comerciales
- PR-116. Asignación de los puestos, bodegas o locales
- PR-086. Medición de la percepción de la satisfacción del ciudadano
- PR-087. Atención al usuario.
- PR-016. Trámite de peticiones quejas y reclamos
- PR-160 - Atención integral a vendedores informales a través de la remisión a servicios del distrito.
- FO 203 Registro de Identificación Básica
- FO 201 Ficha Socioeconómica General
- FO-803 Encuesta Satisfacción Atención Integral a vendedores informales

8. MARCO NORMATIVO

- Artículo 1° de la Constitución Política establece que “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.
- Artículo 82 de la Constitución Política determina que es deber del Estado velar por la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalecerá sobre el interés particular.
- Artículo 21, 22 y 26 del Decreto Ley 1421 de 1993, la estructura administrativa del Distrito Capital se constituye por el Sector Central integrado por el Despacho del Alcalde o Alcaldesa Mayor, los Consejos Superiores de la Administración Distrital, las Secretarías de Despacho, los Departamentos Administrativos y las Unidades Administrativas Especiales sin personería jurídica; el Sector descentralizado funcionalmente o por servicios integrado por Establecimientos Públicos, Unidades Administrativas Especiales con Personería Jurídica, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Empresas Sociales del Estado, Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios Oficiales, Sociedades de Economía Mixta. Descentralizadas Indirectas y Entes universitarios autónomos; y el Sector de las Localidades.
- Decreto Ley 1421 de 1993 numeral 8 del artículo 12 se contempla “Determinar la estructura general de la Administración Central, las funciones básicas de sus entidades y adoptar las escalas de remuneración de las distintas categorías de empleos”, el Concejo de Bogotá D.C. mediante el Acuerdo 257 de 2006 definió la organización y funcionamiento de la estructura administrativa de Bogotá, Distrito Capital, la cual se compone del Sector Central, el Sector Descentralizado, funcionalmente o por servicios, y el Sector de las Localidades.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

- Acuerdo 257 de 2006, artículo 79, establece que el Instituto para la Economía Social – IPES- tiene como objeto misional “Aportar al desarrollo económico de la ciudad mediante la oferta de alternativas de generación de ingresos a la población de la economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público, enfocadas a la formación, el emprendimiento, el fortalecimiento empresarial y la gestión de plataformas comerciales competitivas; así como administrar y desarrollar acciones de fortalecimiento del Sistema Distrital de Plazas de Mercado”.
- Que la Corte Constitucional en sentencia T-772 de 2003, le señala a la Administración Distrital la forma como debe adelantar las diligencias de preservación y restitución del espacio público en atención a la crisis social y económica actual, atendiendo los derechos fundamentales al debido proceso administrativo y trato digno del ser humano, en desarrollo de los principios del Estado Social de Derecho. Que es necesario conciliar el derecho colectivo al espacio público con el derecho al trabajo. Con el fin de dar cumplimiento a esta sentencia la administración expidió el decreto 098 de 2004 que en el numeral 4 de su artículo 8 estableció: “Efectuada la diligencia, la anterior información se remitirá inmediatamente al Fondo de Ventas Populares con el propósito de proyectar adecuadamente las alternativas económicas y programas sociales, y de armonizar esta información con otros programas y entidades gubernamentales”.
- Que la Corte Constitucional mediante sentencia C-211-17, exhortó la implementación de acciones afirmativas o de diferenciación positiva y la evaluación de las condiciones de vulnerabilidad para los vendedores informales en “situación de debilidad manifiesta o sujetos de especial protección constitucional”.
- Resolución 070 de 2018, el Instituto para la Economía Social –IPES- estableció en la metodología para evaluar el grado de vulnerabilidad de los vendedores informales que ocupan el espacio público. Así mismo, para cumplir con la función relacionada con *“promover estrategias, planes, programas y proyectos de atención integral que atiendan los grupos poblacionales más vulnerables con las entidades Distritales, Nacionales y/o gubernamentales”*, Con el fin de complementar la atención que brinda el distrito a una población vulnerable y brindar a la población de vendedores informales las alternativas distritales de orientación, acompañamiento psicosocial, formación, fortalecimiento empresarial, vivienda digna, educación, salud, recreación entre otras, las cuales hacen parte de los derechos humanos, sin perder de vista los grupos de especial protección constitucional como son los menores o de interés superior, niños, niñas, adolescentes, personas mayores y personas con discapacidad.
- Ley 1988 de 2019 “por la cual se establecen los lineamientos, para la formulación, implementación y evaluación de una política pública de los vendedores informales y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 807 de 2019. “Por medio de la cual se reglamenta el sistema de gestión en el Distrito Capital”
- Resolución 304 de 2020 “Por la cual se adopta el manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía mayor de Bogotá – Secretaría General”.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código: - 01
		Versión: 01
		Fecha: 20 – 10 - 2020

- Resolución 267 de 2020 "Por medio de la cual se deroga la Resolución 018 de 2017 y la Resolución 620 de 2019; y se expide el Reglamento Administrativo, Operativo y de Mantenimiento de las Plazas de Mercado del Distrito Capital de Bogotá”.
- Resolución 222 de 2020 "Por la cual se adopta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para el Instituto Para la Economía Social - IPES y se derogan unas disposiciones”.
- CONPES 3785 DEL 2013. Establece el “mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”
- Decreto 197 del 2014. ““Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Resolución 541 del 2019. "Por medio de la cual se asignan ocho (8) subsidios distritales de vivienda complementarios a los subsidios familiares de vivienda asignados por el Gobierno Nacional en el marco del Programa de Promoción de Acceso a la Vivienda de Interés Social
- Resolución IPES Nro. 216 del 2020. ” Por el cual se adopta el modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio a la ciudadanía del distrito capital de la alcaldía mayor de Bogotá “secretaria general”
- Ley 70 de 1993 enfoque diferencial étnico
- Artículo 66 Plan de Desarrollo Distrital. Acuerdo 761 de 2020

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	20/10/2020		Elaboración del documento.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Elaboró Carolina Ardila – Asesora de Dirección Carlos Alberto Vargas Carpintero – Contratista 2020 Pedro Monroy – Contratista 2020 Rubén Fernando Duarte – Contratista - 2020	Revisó: Luz Stella Gómez Nossa – Profesional Universitario Lilian Andrea Hernández - Contratista	Aprobó: Gloria Celis Jutinico – Subdirectora Administrativa y Financiera
---	--	---