



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 resolver las PQRS, 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 las acciones de mejora que se implementan para el proceso.
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 en los diferentes territorios de la ciudad, donde por su misionalidad la entidad debe intervenir 2. La atención al usuario y ciudadanía en general se debe realizar de acuerdo a lo establecido en el Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., y aquellas normas que lo modifiquen. 3. El trámite de documentos y respuestas de requerimientos debe realizarse en los tiempos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente 4. Todos los tramites de la entidad publicados en la guía de trámites y servicios del Distrito, deben actualizarse mensualmente, 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	Congreso de la Republica Gobierno Nacional Gobierno Distrital Concejo de Bogotá Organismos de normalización	Plan estratégico IPES	P	Diagnostico del contexto interno y externo del proceso	Análisis DOFA	Proceso de planeación estratégica y táctica	N.A.
		Política, objetivos, planes y programas del SIG		Formular la planeación del proceso	Políticas de operación	Proceso de servicio al usuario	N.A.
Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	(Establecer objetivos, metas, indicadores de gestión, acciones, asignar recursos, y políticas de operación)	Plan de acción del proceso de servicio al usuario		Proceso de planeación estratégica y táctica	N.A.		
Encuesta de satisfacción	Identificar y valorar riesgos del proceso y sus planes de tratamiento.	Mapas de riesgos del proceso		Proceso servicio al usuario	Partes interesadas		
Presupuesto de la vigencia	Formular la planeación del proceso	Plan de acción del proceso de servicio al usuario					
Proceso de gestión de recursos financieros	N.A.	Análisis DOFA		Elaborar o ajustar la documentación del proceso de servicio al usuario	Documentación del proceso actualizada		
Proceso servicio al usuario	Usuarios y partes interesadas Congreso de la Republica Gobierno Nacional Gobierno Distrital Concejo de Bogotá Organismos de normalización	PQRS y F de los usuarios y partes interesadas	Identificar y valorar riesgos del proceso y sus planes de tratamiento.	Mapas de riesgos del proceso	Proceso servicio al usuario	Partes interesadas	
		Requisitos: legales, reglamentarios y de normas de sistemas de gestión	Formular la planeación del proceso	Plan de acción del proceso de servicio al usuario			
Proceso de Planeación Estratégica y Táctica	N.A.	Portafolio de servicios	Elaborar o ajustar la documentación del proceso de servicio al usuario	Documentación del proceso actualizada	Información a la ciudadanía de los servicios que ofrece la entidad y sus respectivos trámites	N.A.	Usuarios, ciudadanía y partes interesadas
		Plan de acción del proceso de servicio al usuario					
Proceso de Servicio al usuario	N.A.	Documentación del proceso actualizada					

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 y trámites de la Entidad Referenciar a la ciudadanía a la red interinstitucional del Distrito	misionales	y partes interesadas
Gestión Documental	Secretaria General	Derechos de Petición Solicitudes de información Consulta Quejas Reclamos Sugerencias Felicitaciones		Administración del sistema de información (SDQS)	Respuestas a los requerimientos	Todos los procesos	Usuarios, ciudadanía y partes interesadas
Proceso de servicio al usuario	N.A.	No conformidad del ciudadano o partes interesadas		Atención a los usuarios por parte del defensor del ciudadano	Actas de compromiso o aclaración de la no conformidad	Todos los procesos	Usuarios, ciudadanía y partes interesadas
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	Indicadores de gestión	Proceso de planeación de estratégica y táctica (SDAE) Proceso Evaluación Integral (Control interno)	Usuarios, ciudadanía y partes interesadas
					Actas con las decisiones de comités de gestión y técnicos		
Proceso servicio al usuario	N.A.	Indicadores de gestión Informes de gestión	A	Análizar datos y tomar las acciones de mejora necesarias.	Planes de mejoramiento	Proceso Evaluación Integral (ACI)	Veeduría Distrital Contraloría Distrital
Partes interesadas	Beneficiarios y partes interesadas	PQRS y F de los beneficiarios y partes interesadas					
SDAE	N.A.	Encuesta de satisfacción					
Proceso Evaluación Integral (ACI)	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	Hardware y software	Recursos de funcionamiento e inversión
Profesionales del Área		
Técnicos del Área		
Profesionales de la ACI, SDAE y áreas misionales		
Apoyo Administrativo		

CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL



RIESGOS	INDICADORES	
	Tipo	Nombre
Ver documento Mapa de riesgos MR-004 Servicio al Usuario	Eficacia Eficiencia Efectividad	Ver indicadores del proceso X:\1.Sistema Integrado De Gestion\3. Documentación procesos SIG\7. SERVICIO AL USUARIO\INDICADORES DE GESTIÓN

ACTIVOS DE INFORMACIÓN

<http://www.ipes.gov.co/index.php/gestion-institucional/planeacion/planes/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

REQUISITOS APLICABLES

Norma de Referencia	Requisito	Cliente	TRAMITES MISIONALES
Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Decreto 1499 de septiembre 2017	Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación Política: Planeación Institucional Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público	Información oportuna, confiable, completa Referenciación adecuada	N.A.
	Dimensión: Gestión con Valores para Resultados Política: De la ventanilla hacia adentro: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos Relación Estado Ciudadano: Servicio al Ciudadano Racionalización de Trámites Participación ciudadana en la gestión pública		NORMATIVIDAD
	Dimensión: Evaluación de resultados Política: Seguimiento y Evaluación del desempeño Institucional		Ver documento X:\1.Sistema Integrado De Gestion\3. Documentación procesos SIG\7. SERVICIO AL USUARIO NG-007 Normograma Servicio al Usuario

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Internos	Externos
IN-007 ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIO O PARTES INTERESADAS	Política Pública servicio Al Ciudadano-PNSC
PR-016 TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Política Pública Distrital de Servicio a la Cuidadania Decreto 197 de 2014
PR-086 SATISFACCIÓN USUARIO Y PARTES INT	Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo
PR-087 ATENCIÓN AL USUARIO	Decreto 392 de 2015. Se reglamenta la figura del Defensor de 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 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.
		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.

TIPO DE PROCESO

Estratégico

Misional

Apoyo

Evaluación

PROCESO:		SERVICIO AL USUARIO	
4	30/06/2015	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
		Políticas de operación.	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.
6	12/07/2018	Objetivo	Se ajusto el 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 resolver las PQRS y F, facilitando el ejercicio de los deberes y derechos de la ciudadanía.
		Alcance	Se ajustó el alcance: El proceso inicia con la prestación del servicio al usuario y ciudadanía en general y culmina con las acciones de mejora que se implementan para el proceso.
		Políticas de operación	Se ajustó las políticas de operación, quedando las siguientes: 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 en los diferentes territorios de la ciudad, donde por su misionalidad la entidad debe intervenir 2. La atención al usuario y ciudadanía en general se debe realizar de acuerdo a lo establecido en el Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., y aquellas normas que lo modifiquen.
		Actividades del "P"	Se vinculan como insumos externo e interno los siguientes Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Encuesta de satisfacción, respectivamente. Se contemplan para el Proceso de Servicio al Usuario las actividades de: - Formular la planeación del proceso estableciendo como producto: Plan de acción del proceso de servicio al usuario - Elaborar o ajustar la documentación del proceso de servicio al usuario, estableciendo como producto: Documentación del proceso actualizada
		Actividades del "H"	Se vinculan como insumos del proceso de Servicio al usuario, el Plan de acción del proceso de servicio al usuario y la Documentación del proceso.
		Actividades del "V"	Se vincula el insumo de PQRS y F de los beneficiarios y partes interesadas y cambia el concepto de necesidades
		Requisitos aplicables	a) se elimina requisitos de la NTCGP 1000:2009 la cual fue derogada por el decreto 1599 Modelo Integrado de Planeación y Gestión de septiembre de 2017 artículo 5. b) los requisitos del MECI y su actualización de acuerdo a la esta en la dimensión 7 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG según Manual Operativo

TIPO DE PROCESO

Estratégico

Misional

Apoyo

Evaluación

PROCESO:

SERVICIO AL USUARIO

Documentos asociados

Actualización de la documentación del proceso según los ajustes y elaboración de los procedimientos e instructivos.
Se vincula el Decreto 392 de 2015. Se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Linderman Galindo Zorro
Profesional - Servicios al Usuario - Uriel Alexis
Agudelo Pulido - Contratista.

Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo
Subdirectora Administrativa y Financiera

Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo
Subdirectora Administrativa y Financiera