

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007
		VERSIÓN	05
		PÁGINA:	1 de 10

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE:	TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)
Subdirector(a) Operativo(a)	Misional

OBJETIVO DEL PROCESO:

Coordinar la operación de los diferentes canales de interacción ciudadana (presencial, telefónico y virtual) dispuestos por la Administración para facilitar el acceso a la ciudadanía para obtener servicios de información, orientación, atención de trámites y recaudo de las entidades públicas y privadas del orden Distrital y Nacional.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Norma Astrid Sanchez Ovalle	Profesional Especializado - Subdirección Operativa	02/07/2015	
	Maria Margarita Alfonso Rodríguez	Profesional Universitario - Cade Servitá		
	Maritza Ortega Sanabria	Profesional Universitario - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano		
REVISÓ	Nubia Rodriguez Rubio	Subdirector Tecnico - Subdirección Operativa	25/07/2015	
APROBÓ	Walter Tarcicio Acosta Barreto	Director Tecnico - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	25/07/2015	

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°CO238444/ N°GP0247



PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007	VERSIÓN	05
		PÁGINA	2 de 10		

DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

El procedimiento inicia con la recepción de los puntos de atención, validación del cumplimiento de las condiciones para realizar la apertura del servicio, el manejo de las relaciones interinstitucionales de los servidores/as del proceso con las entidades participantes en la Red CADE, continúa con la administración del servicio al ciudadano en los diferentes medios de interacción y finaliza con la identificación de oportunidades de mejora

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
	Proceso de Administración de Políticas de Servicio al Ciudadano	Medios de Interacción Ciudadana	PLANEAR Establecer lineamientos para la operación de los Canales de Servicio al Ciudadano.	Lineamientos para la operación de canales Plan de Gestión	Canales de Servicio a la Ciudadanía (Presencial, Telefónico y Virtual)	Entidades públicas y privadas
	Proceso de Administración de Políticas de Servicio al Ciudadano	Política Publica de Servicio al Ciudadano	Establecer protocolos de Atención para los diferentes Canales de Servicio a la Ciudadanía	Protocolos de atención por Canal de servicio	Proceso Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía	
	Proceso de Administración de Políticas de Servicio al Ciudadano	Plan de Gestión	Establecer actividades por cada vigencia para el logro del objetivo de la dependencia	Plan de gestión del proceso Administración de Canales	Proceso Administración de Canales de Servicio a la	

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
	Ciudadano				Ciudadanía	
Entidades públicas y privadas		Portafolio de servicios	Establecer con las entidades, estrategias de servicio para la atención de trámites y servicios ofrecidos en cada canal de Servicio a la Ciudadanía.	Estrategias de servicio	Proceso Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía	
Entidades públicas y privadas		Requerimientos de operación	Atender los requerimientos presentados por las entidades en relación a las necesidades de infraestructura física, tecnológica y logística para prestar atención en un punto de la Red CADE	Esquema de operación definido		Entidades públicas y privadas
	Procedimiento Guía de Trámites y servicios y mapa callejero	Información actualizada sobre trámites, servicios, eventos, campañas e información actualizada y localizada de los puntos de atención y sitios de interés de las entidades participantes	HACER Mantener actualizados a los servidores que interactúan con la ciudadanía a través de los diferentes Canales de Interacción, sobre información de novedades del servicio e implementación de nuevas estrategias de atención	Información y orientación sobre trámites y servicios de interés de la ciudadanía en la RED CADE , SUPERCADÉ Móvil y Línea 195. Servicio de Información Virtual - Portal Bogotá y SUPERCADÉ Virtual Servicios de recaudo entidades de Servicios Públicos en la red CADE Asesoría y		Entidades públicas y privadas Ciudadanía

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
				orientación sobre uso del portal CAV		
Entidades públicas y privadas		Requerimientos de servicio	Establecer y generar alianzas interinstitucionales que permitan aunar esfuerzos para potencializar la oferta de servicios a la Ciudadanía a través de los diferentes canales y medios de interacción.	Estrategias de servicio a la ciudadanía		Entidades públicas y privadas Ciudadanía
	Proceso Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía	Estrategias de servicio a la ciudadanía	Implementar las estrategias de servicio establecidas con las entidades para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de servicio, atendiendo los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano	Estrategias implementadas		Entidades públicas y privadas Ciudadanía
	Canales de Servicio a la Ciudadanía	Portafolio de servicios por canal	Coordinar la operación de los diferentes canales de Servicio a la Ciudadanía teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Plan de Gestión	Servicio a la ciudadanía a través de los canales		Entidades públicas y privadas Ciudadanía
Ciudadanía		Requerimientos ciudadanos	Atender los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de los diferentes medios de interacción	Servicio a la ciudadanía a través de los canales		Entidades públicas y privadas Ciudadanía
	Proceso de seguimiento y medición del servicio	Base de datos actualizada de servidores que interactúan con la	Coordinar con el proceso de Seguimiento y medición del servicio talleres de ambientación al puesto de trabajo	Encuentros de ambientación, capacitación y Re inducción	Servidores que interactúan con la ciudadanía desde los diferentes	

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		<p>ciudadanía en los diferentes canales de atención.</p> <p>Reportes de novedades del servicio</p> <p>Diagnóstico de necesidades de cualificación</p>		Reportes de inconsistencias, novedades y solicitudes de actualización	canales de atención	
	Canales de Servicio a la Ciudadanía	Seguimiento a competencias laborales planta temporal	Establecer acciones para mejorar la prestación del servicio	Acciones para mejorar la prestación del servicio	Servidores que interactúan con la ciudadanía desde los diferentes canales de atención	Ciudadanía
	Proceso de Administración de Políticas de Servicio al Ciudadano	Asignación de supervisión de Convenios y/o contratos con las entidades que harán presencia en los SUPERCADE	Gestionar las cuentas de cobro de los gastos de administración, servicios públicos y arrendamiento de las entidades distritales, nacionales y privadas que hacen presencia en los SUPERCADE	Cuentas de Cobro		Entidades públicas y privadas

VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión • Indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejoramiento • Acciones Correctivas

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



PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007	VERSIÓN	05
		PÁGINA	6 de 10		

<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Percepción de clientes, usuarios, beneficiarios • Auditorias Internas de Calidad • Auditorias Externas • Autoevaluación del control • Autoevaluación de la gestión • Evaluación Independiente del sistema de control interno • Revisión por la Dirección • Derechos de petición, quejas y reclamos • Mapa de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones Preventivas • Acciones de mejora
---	--

RECURSOS		DOCUMENTOS	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Humanos	Servidores (as) públicos (Secretaría General y Entidades participantes en la Red CADE, canal virtual y telefónico)	Administración canal presencial Red CADE 2212300-PR-036 Administración de Canal Presencial - Feria de Servicio al Ciudadano 2212300-PR-035 Administración Canal Telefónico - Línea 195 2212300-PR-037	POLITICAS COMUNES Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. NTCGP 1000:2009 ISO 9001:2008 Manual de Servicio a la Ciudadanía
Financieros	Presupuesto de Inversión Proyecto 1122 (Portales, SUPERCADÉ) y Presupuesto de Funcionamiento Rubro Programas y convenios institucionales-CADE, Rubro de Información (Línea 195) de la DDSC	Administración Canal Virtual - Portal Contratación a la Vista 2212300-PR-038 Administración canal virtual- cade virtual 2212300-PR-193 Gestión cuentas de cobro entidades presentes en la red CADE 2212300-PR-322	

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



PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007	VERSIÓN	05
		PÁGINA	7 de 10		

	(Línea 195) de la DDSC	Administración Canal Virtual - Portal Bogotá 2212300-PR-040	
Tecnologías de información y comunicaciones	Sistemas Operativos Sistemas de comunicaciones, de asignación de turnos. Equipos de Computo, Herramientas y aplicativos tecnológicos Servicio de Hosting Quioscos Multimedia Otros equipos.		
Infraestructura	Inmuebles		
Otros			

POTENCIALES IMPACTOS AMBIENTALES

[Ver Matriz de aspectos ambientales de los procesos de la Secretaría General](#)

INDICADORES DE GESTIÓN	PRINCIPALES RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS
Visor de Indicadores	Sistema de Administración del Riesgo

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
Certification

N°CO238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007	VERSIÓN	05
		PÁGINA	8 de 10		

REQUISITOS

NTCGP 1000-2009:	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
ISO 9001-2008:	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
MECI 1000-2005:	1.1.3, 1.2.1, 2.1.1, 2.1.2, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

NORMOGRAMA

Normograma

CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
N.A	CREACIÓN DEL DOCUMENTO	06/06/2007	01
Ítems de la caracterización	Políticas de operación, actualización de productos y actualización en las actividades	Noviembre de 2008	02
Objetivo	Se modificó el objetivo especificando la naturaleza de las entidades con las cuales se interactúa y los medios de interacción ciudadana.	Junio de 2010	03
Descripción	Se detalla el inicio del proceso y sus diferentes etapas en concordancia con el ciclo PHVA. Igualmente se evidencia la interrelación de procesos	Junio de 2010	03
Formato	Se incluyeron las actividades claves acorde a la	Junio de 2010	03

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007	VERSIÓN	05
		PÁGINA	9 de 10		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	nueva plantilla, introduciendo conceptos que evidencian la compatibilidad con MECI.		
Productos	Se incluyen los productos contenidos en el Portafolio de Servicios.	Junio de 2010	03
Productos y Clientes	Se eliminan los recursos de operación dado que son parte transversal de la caracterización, adicionalmente se precisa el tipo de entidad a la cual pertenecen los servidores cualificados. Se eliminan como salida los canales de interacción con el ciudadano dado que estos son los medios no el producto.	Septiembre de 2010	04
HACER	Se divide el hacer en tres grandes bloques con el fin de mantener la coherencia entre proveedores y salidas.	Septiembre de 2010	04
Objetivo	Modificación en la redacción	22/06/2015	05
Alcance	Cambia el inicio del proceso, toda vez que se obvia la entrega por parte del proceso de Administración de Políticas	22/06/2015	05
Actividades de la fase de Planear	Se modifican algunas actividades por el cambio en el inicio del proceso	22/06/2015	05
Actividades de la fase de Planear	Se modifican y organizan algunas actividades acorde al alcance del proceso		

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007	VERSIÓN	05
		PÁGINA	10 de 10		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Documentos	Se crea el procedimiento Gestión Cuentas de Cobro entidades presentes en la RED CADE, el cual se incluye en el HACER	24/07/2015	05

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°CO238444/ N°GP0247

