

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007
		VERSIÓN	06
		PÁGINA:	1 de 11

**IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE:</b>	<b>TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)</b>
Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Misional

**OBJETIVO DEL PROCESO:**

Contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Distrital y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos, mejorando la calidad, la oportunidad y la experiencia con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios ofrecidos en los canales de atención dispuestos.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Marisela Rodriguez Estrada Maria Margarita Alfonso Rodríguez Marisol Rozo Montana Stefany Guerrero Roldan	Profesional Universitario - Subdirección Operativa Profesional Universitario - Cade Servitá Profesional Universitario - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano Profesional Universitario - Subdirección Operativa	12/06/2017	
REVISÓ	Walter Tarcicio Acosta Barreto	Director Tecnico - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	27/06/2017	
APROBÓ	Walter Tarcicio Acosta Barreto	Director Tecnico - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	29/06/2017	

PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007	VERSIÓN	06
		PÁGINA	2 de 11		

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	2212300-PO-007	VERSIÓN	06
		PÁGINA	3 de 11		

## DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

El proceso inicia con la recepción de los medios de interacción ciudadana , validación del cumplimiento de las condiciones para iniciar el servicio, el manejo de las relaciones interinstitucionales con las entidades participantes en la prestación del servicio, continúa con la gestión y seguimiento de la prestación del servicio a la ciudadanía en los diferentes canales 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	<b>PLANEAR</b> 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	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



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	<b>HACER</b> 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 Servicios de recaudo entidades de Servicios Públicos en la red CADE		Entidades públicas y privadas Ciudadanía
Entidades		Requerimientos de	Establecer y generar alianzas	Estrategias de		Entidades

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
públicas y privadas		servicio	interinstitucionales que permitan aunar esfuerzos para potencializar la oferta de servicios a la Ciudadanía a través de los diferentes canales y medios de interacción.	servicio a la ciudadanía		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 ciudadanía en los diferentes canales de atención.	Coordinar con el proceso de Seguimiento y medición del servicio talleres de ambientación al puesto de trabajo	Encuentros de ambientación, capacitación y Re inducción  Reportes de inconsistencias, novedades y	Servidores que interactúan con la ciudadanía desde los diferentes canales de atención	

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		Reportes de novedades del servicio  Diagnóstico de necesidades de cualificación		solicitudes de actualización		
	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"> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Encuestas de Percepción de clientes, usuarios, beneficiarios</li> <li>• Auditorias Internas de Calidad</li> <li>• Auditorias Externas</li> <li>• Autoevaluación del control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Acciones Correctivas</li> <li>• Acciones Preventivas</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul>

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	06
		PÁGINA	7 de 11		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoevaluación del control</li> <li>• Autoevaluación de la gestión</li> <li>• Evaluación Independiente del sistema de control interno</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> <li>• Derechos de petición, quejas y reclamos</li> <li>• Mapa de riesgos</li> </ul>	
--	--

RECURSOS		DOCUMENTOS	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<b>Humanos</b>	Servidores (as) públicos (Secretaría General y Entidades participantes en la Red CADE, canal virtual y telefónico)	Administración canal presencial Red CADE <a href="#">2212300-PR-036</a>  Administración de Canal Presencial - Feria de Servicio al Ciudadano <a href="#">2212300-PR-035</a>  Administración Canal Telefónico - Línea 195 <a href="#">2212300-PR-037</a>	<b>POLITICAS COMUNES</b> 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
<b>Financieros</b>	Presupuesto de Inversión Proyecto 1122 (Portales, SUPERCADE) y Presupuesto de Funcionamiento Rubro Programas y convenios institucionales-CADE, Rubro de Información (Línea 195) de la DDSC	Gestión cuentas de cobro entidades presentes en la red CADE <a href="#">2212300-PR-322</a>  Administración Canal Virtual - Portal Bogotá <a href="#">2212300-PR-040</a>	
<b>Tecnologías de información y comunicaciones</b>	Sistemas Operativos		

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	06
		PÁGINA	8 de 11		

	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
<a href="#">Visor de Indicadores</a>	<a href="#">Sistema de Administración del Riesgo</a>

### 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

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	06
		PÁGINA	9 de 11		

MECI 1000-2005:	1.1.3, 1.2.1, 2.1.1, 2.1.2, 2.3.1, 2.3.2,2.3.3
-----------------	--

<b>NORMOGRAMA</b>
<a href="#">Normograma</a>

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 nueva plantilla, introduciendo conceptos que evidencian la compatibilidad con MECI.	Junio de 2010	03
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	Septiembre de	04

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	06
		PÁGINA	10 de 11		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	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.	2010	
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		
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
OBJETIVO	Se mejora la redacción del objetivo teniendo en cuenta que se garantice la inclusión de los canales y su coherencia con la Misión de Secretaría General.	23/06/2017	06

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	06
		PÁGINA	11 de 11		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
HACER	Se elimina la actividad relacionada con contratación a la vista	23/06/2017	06
DOCUMENTOS	Se eliminan los procedimientos Administración Canal Virtual-cade virtual código 2212300-PR-193 y Administración Canal Virtual- Portal Contratación a la Vista código 2212300-PR-038	23/06/2017	06

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

