

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA GENERAL	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>			
	<b>PROCESO</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>CÓDIGO</b>	2212200-PO-009
			<b>VERSIÓN</b>	08
		<b>PÁGINA:</b>	1 de 12	

**IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE:</b>	<b>TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)</b>
SUBDIRECTOR (A) DE CALIDAD DEL SERVICIO	(Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)

**OBJETIVO DEL PROCESO:**

Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio en los diferentes canales de interacción ciudadana y puntos de atención distritales, acorde con la política de servicio al ciudadano; al igual que el análisis a las peticiones ciudadanas con respuesta definitiva y/o vencidas, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en procura de la mejora continua; con el desarrollo de procesos integrales de cualificación que buscan fortalecer las destrezas y habilidades de los servidores (as) en la atención al ciudadano. permitiendo generar propuestas que contribuyan a la satisfacción ciudadana.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORÓ</b>	Carolina Aldana Alzate	Tecnico Operativo - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	18/04/2016	
<b>REVISÓ</b>	Diana Alejandra Ospina Moreno	Subdirector Tecnico - Subdireccion de Calidad del Servicio	26/04/2016	
<b>APROBÓ</b>	Walter Tarcicio Acosta Barreto	Director Tecnico - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	27/04/2016	

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



PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO	2212200-PO-009	VERSIÓN	08
		PÁGINA	2 de 12		

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



ISO 9001: 2008  
 NTC GP 1000: 2009  
 BUREAU VERITAS  
 Certification

N°CO238444/ N°GP0247



PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO	2212200-PO-009	VERSIÓN	08
		PÁGINA	3 de 12		

## DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

Este proceso inicia con la formulación del plan de gestión para la Subdirección de Calidad, continuando con la realización de actividades de fortalecimiento a los servidores de puntos de contacto, aplicación de metodologías de seguimiento y medición, análisis de los resultados de la aplicación de herramientas, evaluación de las respuestas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a las peticiones interpuestas por la ciudadanía, el análisis de las peticiones vencidas que han superado los términos establecidos para trámite y respuesta y finaliza con el planteamiento de propuestas de mejora.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
N.A.	Proceso de direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión	Plan estratégico Lineamientos de Operación	<b>PLANEAR</b> Formular el Plan de Gestión de la Subdirección de Calidad del Servicio	Plan de gestión	Proceso de direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión	N.A.
N.A.	Proceso administración de políticas de servicios al ciudadano en las entidades distritales	Políticas en materia de servicio al ciudadano.			Proceso de Seguimiento y Medición del Servicio	N.A.

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
N.A	Proceso de Seguimiento y medición del servicio	Plan de gestión de la Subdirección de Calidad del Servicio	<b>HACER</b> Ejecutar el plan de gestión	Plan de gestión ejecutado	Proceso de direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	N.A
Entidades Distritales, Nacionales o Privadas que hacen presencia en la red CADE	Proceso de Seguimiento y Medición del Servicio	Identificación de las necesidades de cualificación en servicio al ciudadano	<b>HACER</b> Realizar actividades, que promuevan el fortalecimiento de destrezas y habilidades y el seguimiento a la calidad del servicio prestado por los servidores de puntos de contacto	Plan de cualificación	Proceso administración de políticas de servicios al ciudadano en las entidades distritales	Entidades Distritales, Nacionales o Privadas que hacen presencia en la red CADE
	Proceso Gestión de Talento Humano				Proceso de administración de canales de servicio al ciudadano	
	Proceso de administración de canales de servicio al ciudadano	Necesidades o solicitudes de cualificación		Cualificación en temáticas de servicio al ciudadano a servidores y servidoras de puntos de atención		

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
N.A	Proceso de Seguimiento y Medición del Servicio	Técnicas, mecanismos e instrumentos de medición, evaluación y seguimiento para valorar la prestación del servicio	<b>HACER</b> Aplicar metodologías de medición, evaluación y seguimiento del servicio.	Ajuste y aplicación de técnicas, mecanismos e instrumentos de medición, evaluación y seguimiento para valorar la prestación del servicio	Proceso de Seguimiento y Medición del Servicio	N.A
Entidades Distritales, Nacionales o Privadas	Proceso de Seguimiento y Medición del Servicio	Aplicación de técnicas e instrumentos de medición y evaluación para valorar la prestación del servicio	<b>HACER</b> Analizar los resultados de la aplicación de las herramientas.	Medición, evaluación y seguimiento del servicio en los canales de interacción ciudadana y puntos de atención distritales	Proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Proceso de administración de canales de servicio al ciudadano Proceso administración de políticas de servicios al ciudadano en las entidades distritales	Entidades Distritales
Entidades Distritales	Proceso de administración de canales de servicio al ciudadano Proceso de seguimiento y Medición del Servicio	Aplicación de mecanismos de seguimiento y de mejora	<b>HACER</b> Proponer acciones de mejora	Propuestas para mejorar la prestación del servicio	Proceso de administración de canales de servicio al ciudadano	Entidades Distritales

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
N/A	Proceso de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte Gestión Peticiones	HACER Analizar las respuestas de las peticiones	<p>Porcentajes de cumplimiento</p> <p>Informes remitores de Seguimiento a la Calidad de las respuestas y Manejo del Sistema</p>	Procesos de la Secretaría General	Entidades Distritales, Nacionales o Privadas
N/A	Proceso de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte Gestión Peticiones Tipo de reporte "pendientes"	HACER Verificar las peticiones que se encuentran vencidas según la normatividad vigente	<p>Informes remitores de los resultados</p> <p>Mesas de trabajo</p>	Procesos de la Secretaría General	Entidades Distritales, Nacionales o Privadas

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	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO	2212200-PO-009	VERSIÓN	08
		PÁGINA	7 de 12		

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> <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>	<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>

RECURSOS		DOCUMENTOS	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Humanos	Servidores(as) Públicos de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	<p><b>Procedimientos:</b></p> <p>Medición, evaluación y seguimiento a canales de interacción ciudadana de la red de y puntos de atención distritales <a href="#">2212200-PR-044</a></p> <p>Cualificación a los servidores y servidoras públicos del Sistema distrital de servicio al ciudadano, ubicados en puntos de atención y en las diferentes Entidades de la Administración Distrital <a href="#">2212200-PR-043</a></p>	<p>Plan de Desarrollo vigente</p> <p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008</p> <p><a href="#">Ley 1437 de 2011</a>: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p><a href="#">LEY 1755 de 2015</a>: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición</p>
Financieros	Presupuesto de inversión Presupuesto de funcionamiento		
Tecnologías de información y comunicaciones	Software "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"		

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



PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO	2212200-PO-009	VERSIÓN	08
		PÁGINA	8 de 12		

<b>Infraestructura</b>	Puestos de trabajo Servicios (públicos y sanitarios) Muebles y enseres	<p>SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS <a href="#">2212200-PR-034</a></p>	<p>y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p><a href="#">ACUERDO 630 de 2015</a>: POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN UNOS PROTOCOLOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1755 DE 2015 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES</p> <p><a href="#">DECRETO 654 de 2011</a>: Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital</p> <p><a href="#">DECRETO 197 de 2014</a>: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.</p>
<b>Otros</b>	No aplica		

**POTENCIALES IMPACTOS AMBIENTALES**

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

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





PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO	2212200-PO-009	VERSIÓN	08
		PÁGINA	9 de 12		

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
MECI 1000-2005:	2.1.1, 1.2.2, 1.2.4, 1.3.2, 1.3.3, 2.3.1, 3 (MECI 2014)

NORMOGRAMA
<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	06-07-2007	01
Políticas de operación	Se incluyeron en el campo las políticas de operación del proceso	31-10-08	02
Principales riesgos del proceso	Se modificó para que solo abran los relacionados con el proceso respectivo	31-10-08	02

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



PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO	2212200-PO-009	VERSIÓN	08
		PÁGINA	10 de 12		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Potenciales impactos ambientales	Se incluye la matriz de aspectos e impactos ambientales de los procesos de la Secretaria General	31-10-08	02
Productos	Se incluyen productos misionales de acuerdo al plan de acción	11-11-08	02
Políticas de Operación	Se actualizaron normas correspondientes al proceso	11-11-08	02
Objetivo, descripción, documentos y políticas de operación	Se actualizaron de acuerdo a los cambios realizados, por la eliminación del procedimiento de Cualificación	26-02-09	03
Responsable, objetivo, alcance, proveedor, entradas, actividades, salidas, clientes, documentos, políticas de operación, requisitos, normograma.	Se realizaron de acuerdo a los cambios realizados por la incorporación y ajuste de los procedimientos de Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero y Cualificación.	29-04-2010	04
Responsable, objetivo, alcance, proveedor, entradas, actividades, salidas, clientes, documentos, políticas de operación, requisitos, normograma.	Se realizaron de acuerdo a los cambios realizados por la incorporación y ajuste de los procedimientos de Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero y Cualificación a los servidores y servidoras de los puntos de atención ciudadana de las diferentes entidades de la administración distrital.	28-05-2010	05
Objetivo del proceso, descripción y/o alcance del proceso, políticas de operación, normograma.	El objetivo del proceso se cambio en la prate de Guía de Trámites y Servcios y Mapa Callejero. La decripción cambio en el hacer relacionado con la parte de Guía de Trámites y Servicios dónde se	24-05-2012	06

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



PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO	2212200-PO-009	VERSIÓN	08
		PÁGINA	11 de 12		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	modifico el parrafo de administrar por ofrecer información y y el parrafo de ofrecer asesoría por suministrar soporte, asesoría y acompañamiento a las entidades distritales y demás entidades que hacen presencia en la Red CADE. En la políticas de operación y el normograma se elimino la Circular 07 de 2008.		
Objetivo, alcance, descripción del proceso, políticas de operación	Ajustes en la redacción del objetivo, alcance, proveedores externos e internos, entradas, clientes internos y externos, ajuste en la redacción del párrafo 1 del hacer, eliminación del párrafo 4 del hacer, eliminación de la fila 6 de la descripción, ajuste de las salidas de conformidad con el protafolio de bienes y servicios. Eliminación del Acuerdo 308 de 2008 de la políticas de operación.	10/07/2013	07
Objetivo y Descripción y/o alcance del proceso	Se realizaron aclaraciones generales, se excluye la descripción de las actividades del procedimiento de Guía de Trámites y Servicios y mapa callejero.	18/04/2016	08
Ciclo PHVA	Se excluye lo relacionado con el procedimiento de Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero, teniendo en cuenta que ya no se encuentra en el proceso de Seguimiento y Medición del Servicio.	18/04/2016	08

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



PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO	2212200-PO-009	VERSIÓN	08
		PÁGINA	12 de 12		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<p>Se ajustaron de acuerdo a la incorporación y ajuste del procedimiento de Seguimiento Atención De Solicitudes Ciudadanas.</p> <p>Se ajustó en cuanto a proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes.</p>		
Documentos	<p>Se quitó el procedimiento "Guía de trámites y servicios y mapa callejero" 2212200-PR-039.</p> <p>Se incluyó el procedimiento " Seguimiento atención de solicitudes ciudadanas" 2212200-PR-034.</p>	18/04/2016	08
Políticas de operación	<p>Cambia el nombre de política pública de servicio al ciudadano por el de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, conforme con el Decreto 197 de 2014 y se aclara que se expiden otras normas jurídicas relacionadas con su implementación.</p> <p>Se incluyó el Plan de Desarrollo Distrital, la Norma Técnica NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, la Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, el Decreto 197 de 2014, Decreto 654 de 2011 y Acuerdo 630 de 2015. Se eliminó la Circular 034 de 2009, Circular 005 de 2008 y Directiva 002 de 2005.</p>	18/04/2016	08
Requisitos	Se incluyeron requisitos aplicables del MECI 2014.	18/04/2016	08

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**