

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

|         |                                     |         |                |
|---------|-------------------------------------|---------|----------------|
| PROCESO | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO | CÓDIGO  | 2212200-PO-009 |
|         |                                     | VERSIÓN | 08             |
|         |                                     | PÁGINA: | 1 de 12        |

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

|   |   |
|---|---|
| RESPONSABLE:                            | TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo) |
| 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 |
|---------|--------------------------------|--|------------|-------|
| ELABORÓ | Carolina Aldana Alzate         | Tecnico Operativo - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano | 18/04/2016 |       |
| REVISÓ  | Diana Alejandra Ospina Moreno  | Subdirector Tecnico - Subdireccion de Calidad del Servicio       | 26/04/2016 |       |
| APROBÓ  | Walter Tarcicio Acosta Barreto | Director Tecnico - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano  | 27/04/2016 |       |

|         |                                     |        |                |         |    |
|---------|-------------------------------------|--------|----------------|---------|----|
| 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



|         |                                     |        |                |         |    |
|---------|-------------------------------------|--------|----------------|---------|----|
| 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<br>Lineamientos de Operación  | <b>PLANEAR</b><br>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.            |
|                   |  |  |  |                                | Proceso de   |                 |

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   |
|---|---|---|--|---|---|---|
| N.A   | Proceso de Seguimiento y medición del servicio                | Plan de gestión de la Subdirección de Calidad del Servicio                  | <b>HACER</b><br>Ejecutar el plan de gestión  | Plan de gestión ejecutado   | direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión<br>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><br>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 |   |   |

| 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><br>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><br>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   | Entidades Distritales |
|  |   |   |  |  | Proceso de administración de canales de servicio al ciudadano                              |                       |
|  |   |   |  |  | Proceso administración de políticas de servicios al ciudadano en las entidades distritales |                       |
| Entidades Distritales                        | Proceso de administración de canales de servicio al ciudadano | Aplicación de mecanismos de seguimiento y de mejora   | <b>HACER</b><br>Proponer acciones de mejora  | Propuestas para mejorar la prestación del servicio   | Proceso de administración de canales de servicio al ciudadano                              | Entidades Distritales |
|  | Proceso de seguimiento y Medición del Servicio                |   |  |  |  |                       |

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

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

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 | 7 de 12        |         |    |

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <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>• Acciones Preventivas</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul> |
|---|--|

| RECURSOS   |  | DOCUMENTOS  | POLÍTICAS DE OPERACIÓN  |
|--|--|---|---|
| <b>Humanos</b>                                     | 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 cede y puntos de atención distritales<br/><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<br/><a href="#">2212200-PR-043</a></p> <p>SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS<br/><a href="#">2212200-PR-034</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 y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> |
| <b>Financieros</b>                                 | Presupuesto de inversión<br>Presupuesto de funcionamiento                  |   |   |
| <b>Tecnologías de información y comunicaciones</b> | Software "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"                        |   |   |
| <b>Infraestructura</b>                             | Puestos de trabajo<br>Servicios (públicos y                                |   |   |

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        |         |    |

|       |                                  |  |   |
|-------|----------------------------------|--|---|
|       | sanitarios)<br>Muebles y enseres |  |   |
| Otros | No aplica                        |  | <p><b>ACUERDO 630 de 2015:</b> 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><b>DECRETO 654 de 2011:</b> Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital</p> <p><b>DECRETO 197 de 2014:</b> Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.</p> |

### 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> |

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





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

### 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

[Normograma](#)

### CONTROL DE CAMBIOS

| ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN | DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS  | FECHA DEL CAMBIO | VERSIÓN |
|--|--|------------------|---------|
| N.A  | Creación del Documento   | 06-07-2007       | 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      |
| 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  | 11-11-08         | 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 |
|  | de acción   |                  |         |
| 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 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 | 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 |
|  | 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.<br><br>Se ajustaron de acuerdo a la incorporación y ajuste del procedimiento de Seguimiento Atención De Solicitudes Ciudadanas.<br><br>Se ajustó en cuanto a proveedores, entradas,                     | 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 |
|  | actividades, salidas y clientes.  |                  |         |
| Documentos                                   | Se quitó el procedimiento "Guía de trámites y servicios y mapa callejero" 2212200-PR-039.<br><br>Se incluyó el procedimiento " Seguimiento atención de solicitudes ciudadanas" 2212200-PR-034.  | 18/04/2016       | 08      |
| Políticas de operación                       | 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.<br><br>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. | 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

