

Informe de Seguimiento a la aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat

Seguimiento a los criterios fundamentales que definen los lineamientos para la
prestación de servicio al ciudadano.

**Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano
Trimestre I-2019**



Informe de Seguimiento a la Aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano SDHT

INTRODUCCIÓN

El protocolo de atención al ciudadano contiene los lineamientos clave para brindar una atención enmarcada en los principios que impulsen el acceso a información de manera transparente, ágil, oportuna y clara, así como la promoción, divulgación y acceso a los trámites y servicios que integran la oferta institucional de la Secretaría Distrital del Hábitat.

El presente informe contiene la información relacionada con el seguimiento trimestral a la aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, correspondiente al primer trimestre del 2018 por cada uno de los canales de atención con los que cuenta la Secretaría Distrital del Hábitat, de acuerdo con los ítems contemplados en el formato de lista de chequeo y sus aspectos a considerar tales como lenguaje claro, actitud, capacidad de respuesta y atención a reclamos interpuestos por los ciudadanía.





Informe de Seguimiento a la Aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano SDHT

Para el período comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 30 de marzo de 2019, se generó el seguimiento y acompañamiento a la aplicación satisfactoria de los lineamientos contenidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano *PG06-PT14* para los siguientes canales de atención:

- **Canal Presencial:**

N.º	Punto de atención	Horario de atención
1	VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA Carrera 13 # 52-25	<ul style="list-style-type: none">• Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
2	SUPERCADDE SUBA Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba	<ul style="list-style-type: none">• Lunes, miércoles y viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m.• Martes Jueves: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m.• Sábados: 08:00 am a 12:00m.
3	SUPERCADDE BOSA Avenida Calle 57R Sur No. 72D - 12. Al lado del Portal del Sur	<ul style="list-style-type: none">• Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m.• Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
4	SUPERCADDE 20 DE JULIO Carrera 5A No. 30D - 20 Sur. Cerca al Portal del 20 de Julio.	<ul style="list-style-type: none">• Lunes, miércoles y viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m.



Informe de Seguimiento a la Aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano SDHT

		<ul style="list-style-type: none">• Martes Jueves: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m.• Sábados: 08:00 am a 12:00 m
5	SUPERCADDE CALLE 13 Avenida Calle 13 No. 37 – 35.	<ul style="list-style-type: none">• Lunes a Viernes :7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m.• Sábados: 08:00 am a 12:00m.
6	SUPERCADDE ENGATIVÁ Transversal 113B # 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado	<ul style="list-style-type: none">• Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m.
7	CADE TUNAL Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60	<ul style="list-style-type: none">• Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m.

Por otro lado, la Secretaría Distrital del Hábitat ha instalado un módulo de atención en dos (2) Centros Locales de Atención a Víctimas- CLAV's, como parte del acompañamiento a la población víctima del conflicto armado, ubicados en las siguientes sedes:

N.º	Punto de atención	Horario de atención
1	CLAV RAFAEL URIBE Calle 22 Sur # 14 A-99 Barrio Gustavo Restrepo	<ul style="list-style-type: none">• Martes y Jueves: 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm.
2	CLAV CIUDAD BOLIVAR Carrera 17F #69 A-32 Sur. Barrio Lucero bajo.	Martes y Jueves: 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 3:30 pm.



Informe de Seguimiento a la Aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano SDHT

Canal Virtual: Disponible en los Correos electrónicos: servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co.

Plataforma Bogotá te escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

Canal telefónico: Línea Institucional: 3581600 Opción 1.

ATENCIÓN EN CANAL PRESENCIAL

Una vez efectuada la evaluación al protocolo de atención para el canal presencial en los trece (13) integrantes del equipo de atención al ciudadano, se obtuvo un promedio de cumplimiento de **93.95** puntos porcentuales; siendo los aspectos asociados al comportamiento, la actitud, el uso del lenguaje, el desarrollo del servicio y presencia en el puesto de trabajo los de mayor relevancia a la hora de presentar afectaciones y observaciones.

Dado lo anterior se desarrollaron las siguientes medidas:

- Revisión sobre la valoración impartida de las encuestas.
- Revisión sobre las quejas y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos.
- Valoración en punto de atención.
- Seguimiento por parte de los coordinadores de los puntos de atención en la Red CADE y en los Centros Locales de Atención a Víctimas.
- Ejercicios de casuísticas ciudadanas.

Uno de los aspectos a resaltar tiene que ver con el seguimiento a la resolución en punto de atención y el apoyo en la asesoría u orientación sobre la entrega de respuestas a cargo de otras dependencias de la Entidad.

Es fundamental contar con acciones de anticipación orientadas a reformular e indagar a fondo la necesidad del ciudadano, conocer sus inquietudes, brindar la totalidad de información requerida y generar valor público

ATENCIÓN EN CANAL TELEFÓNICO

Para la evaluación de la atención brindada a través del canal telefónico se efectuaron llamadas de prueba aleatorias y monitoreo en sitio de trabajo con el fin de detectar todas las posibles oportunidades de mejora y así mismo resaltar los aspectos en los que se cuenta con un desempeño destacado.



Informe de Seguimiento a la Aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano SDHT

El promedio de cumplimiento obtenido fue de **90** puntos porcentuales y dentro de las observaciones de incumplimiento encontradas tenemos aquellas asociadas al seguimiento a los guiones establecidos y la actitud frente a las necesidades ciudadanas.

Para esta oportunidad fue posible observar una mejora frente a aspectos que habían venido siendo causales de distracción e indebida gestión, como lo son el uso del celular y la concentración en la llamada.

Las actuaciones cumplimiento que pudieron encontrarse fueron las asociadas al desarrollo de servicio, la calidad de la información otorgada y las acciones de anticipación orientadas a replantear la necesidad, reformular las inquietudes, brindar la totalidad de información requerida y la anexa que a conocimiento del contratista se encuentra inmersa pero el ciudadano no solicita.

ATENCIÓN EN CANAL VIRTUAL

La evaluación al canal de atención virtual es efectuada a dos (2) de los trece (13) integrantes del equipo de atención al ciudadano dado que es el número de personas que brindan el soporte necesario para las actividades asociadas al canal virtual, tales como:

- Seguimiento y control a las peticiones que son allegadas por los correos de servicio al ciudadano y defensor del ciudadano.
- Distribución y reparto de las PQRS teniendo en cuenta las funciones y competencias de las otras dependencias y demás entidades.
- Elaboración de informes de trámite y gestión.
- Seguimiento a la calidad de respuestas emitidas.
- Filtros sobre la clasificación y preclasificación de peticiones.

El promedio de cumplimiento de acuerdo con las evaluaciones realizadas a los servidores que prestan atención en este canal fue de **90** puntos porcentuales, siendo los aspectos identificados con mayor oportunidad de mejora aquellos relacionados con el seguimiento a la calidad del servicio, principio de oportunidad, redacción en lenguaje claro, y teniendo como aspecto a destacar la preclasificación según las funciones y competencias. Es de destacar el seguimiento efectuado a raíz de la construcción de informes de gestión y continúan en monitoreo aspectos tales como la redacción, entrega de respuestas, construcción de las mismas y uso de plantillas.

Es importante resaltar que el esquema de operación de la atención virtual debe articularse a los parámetros establecidos por los procesos de archivo de gestión y correspondencia, por lo que la impresión de correos electrónicos, peticiones ingresadas a través de la plataforma Bogotá te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS o



Informe de Seguimiento a la Aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano SDHT

peticiones recibidas a través de la ventanilla de correspondencia, debe ser obligatoriamente efectuada.

CONCLUSIONES

Una vez efectuado el ejercicio de seguimiento y evaluación a la Aplicación del Protocolo de Atención al Ciudadano es posible llegar a las siguientes conclusiones:

- Si bien es cierto que se cuenta con un protocolo diseñado que contempla los aspectos más relevantes e importantes a la hora de actuar como garante de atención para trámites y servicios en cada uno de los canales habilitados, resulta fundamental generar actualizaciones y ejercicios de seguimiento en los no se actúe únicamente en función de control y monitoreo, sino que permitan obtener una completa interacción con el equipo de trabajo y generar mecanismos de retroalimentación.
- Las oportunidades de mejora encontradas tienden a ser superadas a través de la claridad de la información, conocimiento pleno de trámites, servicios, sistemas de información y sistema integrado de gestión en cuanto a lo relacionado con la gestión de servicio al ciudadano.
- Es importante lograr articular acciones que permitan aunar esfuerzos para garantizar el cumplimiento sobre los planes de acción formulados y garantizar efectiva prestación del servicio. Durante el presente período se cuenta con la ampliación en cobertura de puntos de atención a la hora de integrarse al grupo de entidades que pertenecen a la red CADE, lo cual permite un acercamiento con la ciudadanía y el establecimiento y cumplimiento de acuerdos de servicio.