



## **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

**Grupo de Atención al Ciudadano  
Trimestre I -2018**



## **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 ciudadanos.



## 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 2018 y el 31 de marzo de 2018, 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:** Sede principal ubicada en la carrera 12 # 52-25.

### **Canal Virtual:**

- Correos electrónicos: [servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co)  
[defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co)
- Plataforma Bogotá te escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

**Canal telefónico:** Línea Institucional: 3581600 Opción 1.

### **CANAL PRESENCIAL**

Una vez efectuada la evaluación al protocolo de atención para el canal presencial en los dieciséis (16) colaboradores asignados para atención personalizada en los puntos habilitados por la entidad, se obtuvo un promedio de cumplimiento de **95.08** puntos porcentuales; es decir; **2.77** por encima del trimestre anterior, siendo los aspectos asociados a la expresividad, la concentración, disposición, el uso del lenguaje, modulación del tono de voz y capacidad de respuesta ante la población preferencial los de mayor relevancia a la hora de presentar afectaciones y observaciones, sin embargo, se observan avances en aspectos tales como la respuesta negativa ante las solicitudes generadas por los ciudadanos y desarrollo del servicio en puesto de trabajo.

Dado lo anterior se desarrollaron las siguientes medidas:

- Ejercicios de seguimiento en puesto de trabajo y sobre atención en tiempo real.
- Retroalimentación sobre oportunidades de mejora y habilidades blandas.
- Jornadas de sensibilización sobre la aplicación protocolo de atención al ciudadano y la importancia del uso del lenguaje claro.



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

- Actividades en grupo que permitan generar una integración y aunar esfuerzos a la hora de aumentar la apropiación temática intrínseca en la labor de prestación del servicio.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

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 correctamente ejecutados.

Para esta oportunidad, la calificación se obtiene de la evaluación aplicada a una persona asignada al canal telefónico, razón por la cual se ve sensiblemente afectada respecto a la valoración del trimestre anterior, se pasa de contar con un **88.42 %** a un **70%**; es decir; **18.48** puntos porcentuales por debajo y dentro de las actuaciones de afectación encontradas tenemos aquellas asociadas a la actitud proyectada, el uso debido del lenguaje, uso del celular, seguimiento a los guiones establecidos, finalización del servicio a causa de la falta de empleo de la llamada “etiqueta telefónica” y cierre telefónico.

### ATENCIÓN VIRTUAL

La evaluación al canal de atención virtual es efectuada a cinco (5) personas asignadas para el seguimiento de trámite de PQRS.

El promedio de cumplimiento de acuerdo con las evaluaciones realizadas a los servidores que prestan atención en este canal fue de **100%** es decir; mantiene la valoración efectuada en el trimestre anterior, siendo los aspectos identificados con oportunidad aquellos relacionados con el desarrollo del servicio y el monitoreo a las respuestas otorgadas, especialmente, a aquellas asociadas a las solicitudes de acceso a la información. Se resalta la actuación bajo el principio de celeridad a la hora de hacer un seguimiento oportuno a la elaboración de informes de gestión, análisis de respuestas y mejora sobre aspectos tales como la coherencia y oportunidad,.

Es importante destacar que el esquema de operación de la atención virtual debe articularse a los parámetros establecidos por los procesos de archivo de gestión y



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

correspondencia, es por ello que la impresión de correos electrónicos, peticiones ingresadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS o peticiones físicas debe ser obligatoriamente efectuada.

### RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

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 constantes de seguimiento en los no se actúe únicamente en función de control y monitoreo, sino que permitan obtener una completa interacción con las personas a cargo de la prestación del servicio y así mismo lograr mecanismos de retroalimentación.
- Resulta indispensable la implementación de un mecanismo que permita realizar un seguimiento más oportuno a la información brindada y a las actuaciones que afecten la percepción positiva y de satisfacción por parte de la ciudadanía, es cierto que la Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano genera un insumo importante a la hora de conocer la opinión del usuario, no obstante la aplicación es aleatoria y no captura la totalidad de necesidades resueltas o no.
- Las acciones orientadas a la ampliación en cobertura tales como la implementación de nuevos puntos presenciales y fortalecimiento de canales de atención virtual y telefónico generan un impacto positivo a la hora de facilitar el acceso a trámites y servicios, es por ello, que se adelantan gestiones para lograr la integración del canal personalizado a la red CADE, la integración del canal telefónico a la línea distrital oficial para atención, línea 195 y la implementación de un chat institucional que permita descongestionar la demanda ciudadana y garantizar una interacción oportuna con la entidad.