

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 IV-2018**



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 ciudadanos.

La actualización de los protocolos de atención se ven enmarcados en la necesidad de incorporar en el proceso la elaboración del Manual de Servicio al Ciudadano.

La construcción del manual basa sus contenidos en el documento “Protocolos de Servicio al Ciudadano” desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el año 2013, en la primera versión del documento PG06-PT14 - Protocolo de atención y servicio al ciudadano y en las observaciones de la operación cotidiana actual de la Secretaría Distrital del Hábitat en cada uno de sus canales de atención; y será un documento disponible para el cuarto trimestre del año en curso.



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

Para el período comprendido entre el 01 de julio de 2018 y el 30 de septiembre 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:**

La atención personalizada se genera en los puntos de servicios habilitados por la entidad seis estaciones de la red CADE gracias al Convenio 371 de 2018.

Punto	Dirección	Horario
SUPERCADE 20 de Julio	Carrera 5A No. 30D - 20 Sur	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 pm, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SUPERCADE Calle 13	Avenida Calle 13 No. 37 - 35	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 pm
SUPERCADE Bosa	Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D -12	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 pm, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SUPERCADE Engativá	Transversal 113B # 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado2	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 pm, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SUPERCADE Suba	Calle 145 No. 103B - 90	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 pm, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
CADE Tunal	Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 pm
Ventanilla de Correspondencia y entrega de respuestas	carrera13 # 52-25	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 pm

La Secretaría Distrital del Hábitat ha instalado módulos de servicio en los Centros Locales de Atención a Víctimas - CLAV's para brindar atención personalizada a todos los hogares víctimas de conflicto armado que cuentan con un Registro Único de Víctimas - RUV.

Los puntos habilitados son:

Punto	Dirección	Horario
Centro Local de Atención a Víctimas Rafael Uribe	Calle 22 Sur # 14 A 99 Estación Restrepo	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m
Centro Local de Atención a Víctimas Ciudad Bolívar	Carrera 17F Sur # 69A 32 Tercer Piso Plaza de Mercado los Luceros	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 p.m



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

- **Canal Virtual:** en los correos: 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 diecinueve (19) contratistas que integran el equipo de atención al ciudadano para el periodo contemplado, se obtuvo un promedio de cumplimiento de **94,19** puntos porcentuales; siendo los aspectos asociados al comportamiento, la actitud, el desarrollo del servicio y presencia en el puesto de trabajo los de mayor relevancia a la hora de presentar afectaciones y observaciones.

Para este trimestre se observa una mejora respecto al uso de un lenguaje claro y comprensible para el ciudadano.

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.
- Captura de información según el seguimiento a la operación en la Red CADE.

Es fundamental contar con acciones de anticipación orientadas a replantear la necesidad del ciudadano, reformular sus inquietudes, brindar la totalidad de información requerida basado en un lenguaje claro y comprensible.

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 correctamente ejecutados.

El promedio de cumplimiento obtenido fue de **90** puntos porcentuales, representando un aumento de **20 %** por encima de los resultados obtenidos el trimestre inmediatamente anterior.

Las actuaciones de cumplimiento que permitieron una mejora en el servicio 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.



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

ATENCIÓN EN CANAL VIRTUAL

La evaluación al canal de atención virtual es efectuada a cinco (5) de los diecinueve (19) que integran el equipo de atención al ciudadano para el período contemplado. 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 reclasificación de peticiones.

El promedio de cumplimiento de acuerdo con las evaluaciones realizadas a los servidores que prestan atención en este canal fue de **97.77** puntos porcentuales, siendo los aspectos identificados con mayor oportunidad de mejora aquellos relacionados con el seguimiento a la calidad del servicio 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 destacar 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 peticiones físicas 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



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

de información y sistema integrado de gestión en cuanto a lo relacionado con la gestión de servicio al ciudadano.

- . Durante el presente período se trabaja sobre el fortalecimiento en capacidades y habilidades blandas para todo el personal. Con la ampliación en cobertura de puntos de atención la red CADE, se cuenta con herramientas mayormente cuantitativas que permitan dar cuenta de resultados.
- Debe continuarse con el ejercicio de reforzamiento sobre la información a brindar con las jornadas de reinducción de las distintas dependencias que lideran la implementación de trámites y servicios en la entidad.