



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

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se incluye la información relacionada con el seguimiento trimestral a la aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, correspondiente al Primer trimestre del 2017, por cada uno de los canales de atención con los que cuenta la Secretaría Distrital del Hábitat.

Responsable: *Sandra Cepeda*

ATENCIÓN PRESENCIAL

Promedio de cumplimiento: 82,14 %

Descripción actuaciones de cumplimiento:

- La Secretaría Distrital del Hábitat cuenta con una oficina principal de atención al ciudadano en la Carrera 13 No. 52 – 25, donde centraliza toda su operación con relación a aquellos hogares que desean conocer la modalidad de Subsidio de Vivienda Distrital y trámites en general. En el mes de marzo de 2017, algunos funcionarios participaron en Ferias de Atención y Servicio al Ciudadano como: la *Feria de servicios en el marco de la recuperación del espacio público de Bilbao en la localidad de Suba y Altos de la Estancia en la localidad de Ciudad Bolívar*; de igual manera se brindó apoyo en la *Jornada de Atención Personalizada a Familias de Personas con Discapacidad* en la cual se informó sobre requisitos para poder acceder al Programa Integral de Vivienda Efectiva.
- Durante el Primer trimestre del año 2017 se atendieron 6.418 personas en los módulos de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Durante el Primer trimestre del año 2017, se realizaron alrededor de 1.260 charlas brindadas por los funcionarios de Atención al Ciudadano, labor que sirvió como filtro para evacuar personas que visitaron la entidad.
- En el mes de Febrero de 2017, se realizó la instalación del digiturno con las actualizaciones de algunos servicios con los que cuenta la entidad, llevando a cabo una operación más estructurada y evitando reprocesos en trámites relacionados con el Subsidio de Vivienda Distrital, trámite con más afluencia de gente.
- En el mes de Febrero de 2017, se socializó con el equipo de atención al ciudadano el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital del



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

Hábitat, dando a los funcionarios una guía en la que se incluyen las orientaciones básicas y métodos, para un mejor servicio y atención al ciudadano en la entidad.

- Se convocó al equipo a reuniones mensuales de seguimiento por parte de la Coordinación del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano para evaluar la operación de cada uno de los meses y sus respectivas retroalimentaciones.
- Se logró disminuir el número de quejas contra funcionarios con relación a periodos de los años 2014 y 2015 por los diferentes canales, a saber: *(Correspondencia, correo electrónico de la entidad, Buzón de Sugerencias, Página Web y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)*.
- Se logró atender al máximo los requerimientos hechos por los ciudadanos, para evitar derechos de peticiones, quejas o reclamos contra la entidad.

Descripción actuaciones de Incumplimiento:

- Las personas que ingresaron a ser parte del equipo de Atención al Ciudadano tardaron tiempo en su adaptación, ya que la complejidad del tema es alta y necesita de previas capacitaciones.
- La contingencia presentada en los meses de Enero y Febrero de 2017, en donde el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano se redujo por temas contractuales y las labores se distribuyeron en apenas tres personas, afectando la operación del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.
- No hay frecuencia en las capacitaciones para las personas que conforman el equipo de Atención al Ciudadano.
- Un funcionario presentó quejas debido a que el ciudadano percibió una actitud no correcta en el lenguaje que transmitió el mensaje.

Oportunidades de Mejora

- Elaborar plan de motivación a fin de mejorar clima organizacional y relaciones interpersonales para el equipo de atención al ciudadano, ya que algunos perciben que la entidad no les tiene en cuenta su labor.
- Aumentar la capacidad de personal para los módulos de Atención al Ciudadano, debido a la afluencia de gente que visita la entidad.



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

- Realizar constantes capacitaciones relacionadas con los temas que manejan las diferentes dependencias de la entidad.

Responsable: Sandra Cepeda

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Promedio de cumplimiento: 80,00 %

Descripción actuaciones de cumplimiento:

- Durante el primer trimestre del año 2017 se recibieron 7.560 llamadas efectivas, en su mayoría se brindó información relacionada con el Subsidio de Vivienda Distrital.
- Se atendieron llamadas afines a temas como: Subsidio de Vivienda Distrital, Informe del año 2016 relacionados a la administración o arrendamiento de inmuebles destinados a vivienda urbana en Bogotá ya sean propios o de terceros.
- Aquellas llamadas a las cuales no se les puede dar gestión al interior de la entidad, son direccionadas a entidades como: Caja de Vivienda Popular, Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, suministrándoles toda la información de interés como: dirección, teléfono de contacto y ubicación.
- Aquellas llamadas que no son competencia de la entidad ni del Sector Hábitat, son direccionadas a la línea 195.

Descripción actuaciones de Incumplimiento:

- En el mes de Marzo de 2017 se afectó la operación el día 28 de Marzo, en la jornada de la mañana no se recibieron llamadas ya que desde ese día iniciaba la operación del nuevo servicio de Telefonía IP para toda la entidad. Así mismo en la Jornada de la tarde se recibieron llamadas, sin embargo las llamadas de celular se cortaban.

Oportunidades de Mejora

- Debido al alto tráfico de llamadas que genera el Call Center de la Secretaría Distrital del Hábitat, se justifica el uso de diademas para permitir a los



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

funcionarios mayor comodidad en la recepción de llamadas, así como se trabajaba con la antigua telefonía.

Responsable: Sandra Cepeda

ATENCIÓN VIRTUAL

Promedio de cumplimiento: 100,00 %

Descripción actuaciones de cumplimiento:

- Durante el Primer trimestre del año 2017 se radicaron 848 PQR'S para las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat, 524 por el correo electrónico de servicio al ciudadano: *servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co* y 324 por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Descripción actuaciones de Incumplimiento:

- La contingencia presentada en los meses de Enero y Febrero de 2017, en donde el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano se redujo por temas contractuales y las labores se distribuyeron en apenas tres personas, afectando la operación del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

Oportunidades de Mejora

- Armonizar el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos Forest y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en aras de contestar a tiempo las PQR'S de los ciudadanos.

Responsable: Roger Duque

ATENCIÓN - CORRESPONDENCIA

Promedio de cumplimiento: 100,00 %

- De acuerdo a la encuesta realizada se cumplió con un 100% de cumplimiento en la atención al usuario por este canal.
- Como oportunidad de mejora en el servicio se puede capacitar al personal en todos los aspectos de atención al ciudadano.



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

CONCLUSIONES

- Durante el Primer trimestre del año 2017 se atendieron 6.418 personas en los módulos de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Durante el Primer trimestre del año 2017, se realizaron alrededor de 1.260 charlas brindadas por los funcionarios de Atención al Ciudadano, labor que sirvió como filtro para evacuar personas que visitaron la entidad.
- Durante el primer trimestre del año 2017 se recibieron 5.700 llamadas efectivas, en su mayoría se brindó información relacionada con el Subsidio de Vivienda Distrital, labor que sirvió como filtro para evitar multitud de ciudadanos en la entidad.
- Durante el Primer trimestre del año 2017 se recibieron 2.358 PQR'S dirigidas a las dependencias de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Para evaluar la calidad del servicio prestado por la entidad, se estableció por funcionario un cronograma de entrega de las Encuestas realizadas sobre la *Satisfacción y Percepción de la prestación del servicio al ciudadano PG06-FO436*, para que a Junio de 2017 se logre la meta de acuerdo a la muestra poblacional.
- La contingencia presentada en los meses de Enero y Febrero de 2017, en donde el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano se redujo por temas contractuales y las labores se distribuyeron en apenas tres personas, afectando la operación del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.
- Realizar constantes capacitaciones relacionadas con los temas que manejan las diferentes dependencias de la entidad.