



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

INTRODUCCIÓN

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 tercer trimestre del 2017, por cada uno de los canales de atención con los que cuenta la Secretaría Distrital del Hábitat.

ATENCIÓN PRESENCIAL

Una vez efectuada la evaluación al protocolo de atención para el canal presencial en los treinta (30) servidores que integran el equipo de atención al ciudadano, se obtuvo un promedio de cumplimiento de **99,15** puntos porcentuales; es decir; **6.94** puntos porcentuales por encima del trimestre inmediatamente anterior, siendo los aspectos asociados a la expresividad en el rostro, el uso del lenguaje, modulación del tono de voz y el desarrollo del servicio los de mayor relevancia a la hora de presentar afectaciones y observaciones. El incremento en el porcentaje puede atribuirse al aumento del recurso humano disponible en la oficina de atención al ciudadano dado que anteriormente se contaba con un total de once (11) personas y actualmente contamos con treinta (30) dentro del proceso.

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.
- Promoción del protocolo de atención al ciudadano y su cumplimiento.

Uno de los aspectos a resaltar tiene que ver con la oportuna atención brindada a las personas que presentan alguna condición de discapacidad pues en general los servidores a cargo del punto de atención presentan una capacidad de reacción oportuna, una actitud respetuosa y natural.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para la evaluación de la atención brindada a través del canal telefónico se efectuaron llamadas de prueba aleatorias 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 **86.36**; es decir; **1.87** puntos por encima del trimestre inmediatamente anterior y dentro de las actuaciones de incumplimiento encontradas tenemos aquellas asociadas a la actitud proyectada, el uso debido del



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

lenguaje, interacción con terceros, seguimiento debido a los guiones establecidos y finalización del servicio a causa de la falta de empleo de la llamada “etiqueta telefónica”.

Las actuaciones cumplimiento que pudieron encontrarse fueron las asociadas al desarrollo de servicio, la información otorgada y acciones de anticipación.

ATENCIÓN VIRTUAL

La evaluación al canal de atención virtual es efectuada a cuatro (4) de los treinta (30) servidores que integran el equipo de atención al ciudadano dado que es el número de personas que componen el equipo delegado para las actividades asociadas al canal virtual.

El promedio de cumplimiento de acuerdo con las evaluaciones realizadas a los servidores que prestan atención en este canal fue de **96.29**; es decir; **3.71** puntos por encima del trimestre inmediatamente anterior, siendo los aspectos identificados con mayor oportunidad de mejora 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 y el mejoramiento sobre aspectos tales como la redacción, abordaje 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, 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.

CONCLUSIONES

Una vez efectuado el ejercicio de seguimiento y evaluación a la Aplicación del Protocolo de Atención al Ciudadano es posible abstraer 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 los servidores y así mismo lograr mecanismos de retroalimentación.
- Las oportunidades de mejora encontradas tienden a ser potencialmente superadas a través de programas de entrenamiento y formación que en primer lugar tengan



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

una cobertura definida sobre los elementos clave a la de ser ejecutores de la gestión de servicio al ciudadano, y en segundo lugar que faciliten e incentiven la apropiación voluntaria de la labor.