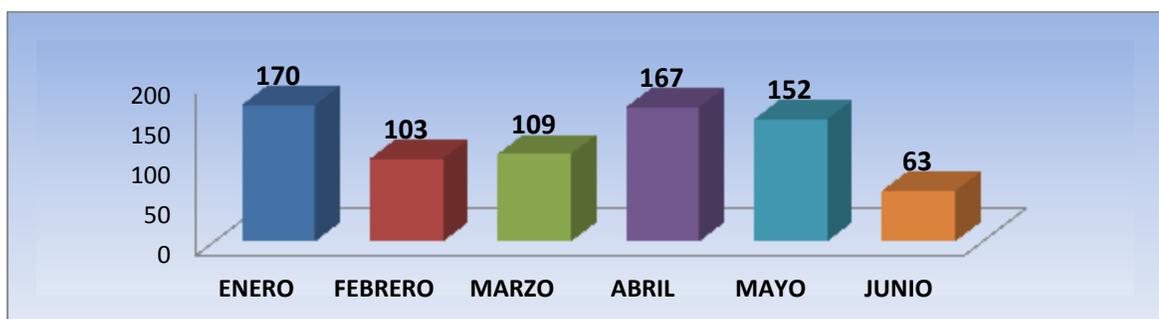


## PRIMER INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el presente informe, se darán a conocer las actividades y la gestión del SDQS que el proceso de Atención a la Ciudadanía realizó durante el primer semestre del año en curso.

### 1. GESTIÓN SDQS BOGOTA TE ESCUCHA

#### CANTIDAD DE PETICIONES RECIBIDAS



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante el primer trimestre del 2018 se recibieron un total de 764 peticiones en la Entidad. Con respecto al último semestre del 2017 se evidencia una disminución del 5%. En el mes de enero se registraron 170 requerimientos debido a un caso excepcional donde varias personas de la localidad de Ciudad Bolívar radicaron 105 derechos de petición iguales. En el mes de junio, se observa una disminución considerable de los requerimientos registrados con respecto al promedio de las peticiones recibidas en la Entidad, esto, debido a la actualización del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, ya que no permitió realizar el registro de las peticiones durante dos semanas.

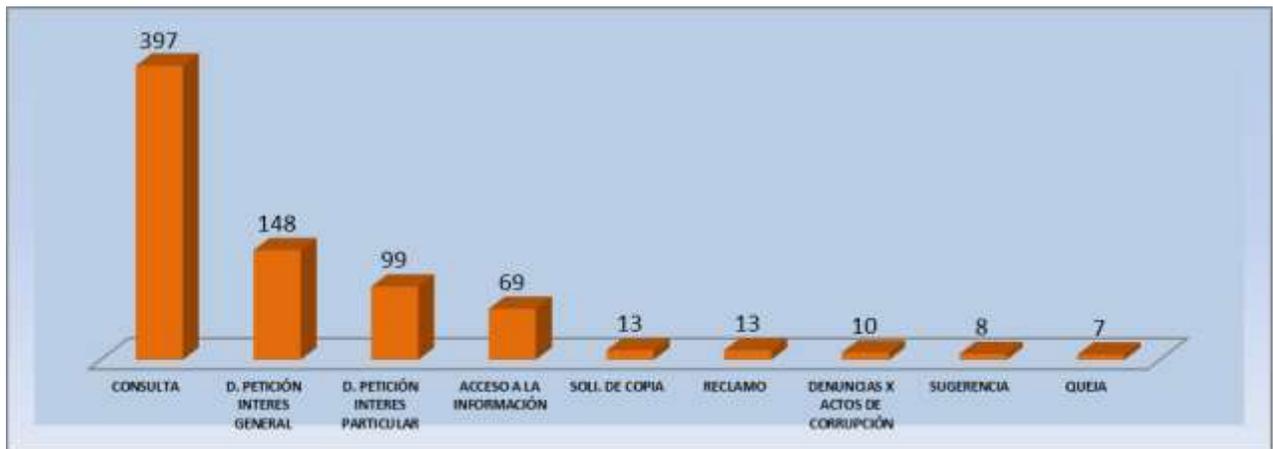
#### CANALES DE INTERACCIÓN



Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), el canal de interacción preferido por la ciudadanía, es el escrito; a través de este canal, se registraron 444 peticiones que corresponden al 58% del total de los requerimientos registrados en el sistema (764). Esto, permite observar que la ciudadanía prefiere desplazarse a los diferentes puntos de radicación de la Entidad y allí dejar sus requerimientos.

En segundo lugar de preferencia se encuentra la WEB, a través de ella, se registraron 214 requerimientos correspondientes al 28% en el primer trimestre del año en curso del total de requerimientos allegados a la Entidad.

### TIPOLOGÍAS MÁS UTILIZADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018



La tipología más utilizada durante el trimestre fue la consulta con el 52% de los requerimientos registrados en el SDQS; le sigue los Derechos de Petición de Interés General con el 19% y los Derechos de Petición de Interés Particular con el 13%, Durante el semestre y a través de estas tipologías se respondieron requerimientos sobre temas de propiedad horizontal, procesos de las Juntas de Acción Comunal, y Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación temas, entre otros.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA



Se observa, que durante los meses de marzo y abril se registra un promedio de atención a respuesta entre 15 y 18 días, en todas las tipologías registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, sin embargo, este promedio aumenta en los meses de mayo y junio, mes en el que se aumentan los días de respuesta en un 40%.

Las dependencias que más tiempo se demoraron en responder las peticiones son:

\*Subdirección de Asuntos Comunales

\*Subdirección de Fortalecimiento

\*Propiedad Horizontal

## 2. FERIAS DE SERVICIOS DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.

Durante el primer semestre del año, la Entidad ha participado en 5 Ferias de Servicios convocada por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Estos eventos buscan acercar a toda la comunidad los servicios que prestan las Entidades Distritales para crear mayor accesibilidad.

### FERIA DE SERVICIOS BOSA - FEBRERO

Esta feria se llevó a cabo los días jueves 8, viernes 9 y sábado 10 de febrero en el Parqueadero del Centro Comercial Mi Centro Porvenir. Asistieron funcionarios de las dependencias de Atención a la Ciudadanía, Mujer y Género, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y de la subdirección de Asuntos Comunales.

En esta oportunidad hubo poca gente que se acercara a solicitar información de la Entidad, por lo que se realizaron sensibilizaciones con las personas que se encontraban haciendo fila en otras entidades, lo cual permitió dar a conocer los trámites y servicios del IDPAC.



### **FERIA DE SERVICIOS CIUDAD BOLÍVAR – FEBRERO**

Se llevó a cabo en El Parque Illimaní de la localidad de Ciudad Bolívar los días jueves 22, viernes 23 y sábado 24 de febrero del año en curso, evento que contó con gran afluencia de gente, considerando que el sitio donde se realizó es de fácil acceso para la comunidad. Asistieron de las dependencias de Atención a la Ciudadanía, Gerencia de Juventud, Mujer y Género, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y la Subdirección de Asuntos Comunales.

La mayoría de las atenciones brindadas en esta feria fueron con respecto a temas de las Juntas de Acción Comunal y a las diferentes ofertas de cursos virtuales para los jóvenes de la localidad.



## **FERIA DE SERVICIOS ANTONIO NARIÑO – MARZO**

La Feria se llevó a cabo en el Parque Carlos E. Restrepo de la localidad Antonio Nariño los días jueves 15, viernes 16 y sábado 17 de marzo. Al evento asistieron de las dependencias de Subdirección de Asuntos Comunales, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, Gerencia de Etnias y de Atención a la Ciudadanía.

Los temas que fueron de mayor consulta fueron: constitución de una Junta de Acción Comunal y cursos virtuales que maneja la Gerencia de Escuela.



## FERIA DE SERVICIOS SUPERCADDE SUBA – MARZO

Se llevó a cabo el evento en el Super Cade de Suba en el marco de la Feria de Servicios por día Internacional del Consumidor. En esta oportunidad asistieron funcionarios de la Subdirección de Asuntos Comunes, Subdirección de la Promoción y la Participación, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y Atención a la Ciudadanía. En este espacio se despejaron inquietudes en torno a las Juntas de Acción Comunal y a Propiedad Horizontal.



## FERIA DE SERVICIOS PLAZA ESPAÑA – MAYO

Esta feria se realizó el jueves 10, viernes 11 y sábado 12 de mayo en la localidad de los Mártires – Plaza España. Asistieron funcionarios de Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, Fortalecimiento, Subdirección de Asuntos Comunes, Atención a la Ciudadanía, Gerencia de Escuela y Subdirección de la Promoción y la Participación.



### 3. CUALIFICACIÓN

Durante este semestre, se cualificó no solo a los integrantes del proceso de Atención a la Ciudadanía, sino a los servidores que se encuentran en los espacios de participación de la siguiente manera:

#### SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES BOGOTÁ TE ESCUCHA

Teniendo en cuenta los cambios que se han registrado en el sistema, se realizan dos sesiones de capacitación para las personas que administran el aplicativo en las dependencias.

De igual forma y con el fin de implementar el proyecto *“Los espacios de participación desde la mirada del proceso de atención a la ciudadanía”*, se capacitó a los contratistas que representan a la Entidad dichos lugares.

#### CERTIFICACIÓN NORMA SENA PARA ATENCIÓN A CLIENTES

Se gestiona la participación en el convenio con la Alcaldía Mayor y el Sena, para cualificar un grupo de 19 servidores en atención a clientes y lograr la certificación en la norma *“210301020 Atender a Clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”*. Como resultado se logra la certificación de los 19 servidores en los niveles intermedio y avanzado.

#### SENSIBILIZACIÓN PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Se realiza para los servidores del proceso y de los espacios de participación sensibilización en la atención presencial a personas sordas. En estos espacios, se brindaron herramientas básicas en lengua de señas.

### 4. CENTRO DE RELEVO

Se realiza convenio con el Centro de Relevó (proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascal) el cual ha permitido en las localidades 15 espacios de participación y en las sedes A y B de la Entidad:

1. Las personas sordas que se dirijan a cualquier espacio de participación o sede del IDPAC, pueda comunicarse con cualquier servidor de la Entidad.
2. Relevó de llamadas, lo que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.

## 5. COVERTIC

ConVerTIC promueve la inclusión y autonomía de 1.2 millones de personas con discapacidad visual en Colombia gracias al uso y apropiación de las TIC. Con ayuda de la oficina asesora de comunicaciones se adecua la página de la Entidad para mejorar la accesibilidad a personas con dificultades visuales, mejorándose en un 90%.

Sin embargo, según informa el servidor que acompañó el proceso, se deben tomar decisiones de contenido y funcionalidad para lograr optimizar el 10% restante, estas soluciones requieren además un plan de tiempo para diseñar e implementar dichas soluciones.

## 6. CHAT

El chat, es una herramienta que le permite a la ciudadanía acceder a la información relevante y útil de la Entidad rápidamente, a través de este medio, no solo se pueden contestar las preguntas de la ciudadanía, sino que también se puede hacer el envío de archivos sin necesidad de desplazamientos innecesarios.

Teniendo en cuenta lo anterior y la necesidad de mejorar la comunicación con la ciudadanía, se llevó a cabo la implementación de una prueba piloto de una forma de chat la cual fue recomendada por las personas de Lagash- Microsoft denominada CHATBOT esta prueba fue realizada entre el 23 de marzo y hasta el 30 de abril, de la cual se puede concluir entre otras cosas, que es un medio de comunicación que la ciudadanía utiliza, ya que se registraron 1.971 vistas en 10 días.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza estudio de mercado y se solicitan cotizaciones a varias empresas con el fin de verificar la posibilidad de la implementación del chat en la Entidad.

## 7. LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DESDE LA MIRADA DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En compañía de la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación (GIMP) y la Dirección de la Entidad a través de uno de sus asesores, el proceso creó un proyecto con el fin de realizar el fortalecimiento de los espacios de participación de la Entidad nombrado *“Los Espacios De Participación Desde La Mirada Del Proceso De Atención A La Ciudadanía”*.

Este proyecto, surge del diagnóstico realizado a través de 7 visitas a espacios de participación seleccionados al azar y el análisis de la información entregada por la GIMP y la Subdirección de Asuntos Comunes.

Se logra identificar las siguientes necesidades del equipo de trabajo de los espacios de participación:

- Cualificación
- Comunicaciones (computadores, avanteles, internet )
- Aseo y seguridad de los espacios de participación.
- Definición de horarios de trabajo
- Falta de chaquetas y pendones entre otras cosas.

El proyecto en mención, está dirigido a suplir las necesidades encontradas y se encuentra en proceso de implementación.

## **8. OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO**

- Pese a las diferentes acciones que se han realizado para que las diferentes dependencias respondan los requerimientos de forma oportuna, algunas siguen incurriendo en este error, se sugiere que encada dependencia la persona en cargada del sistema verifique los plazos para dar cumplimiento a los términos.
- Sería fundamental para la mejora del servicio, posibilitar la página Web para poder brindar accesibilidad al 100% a las personas ciegas.
- Seguir participando activamente en ferias de servicio a las que las diferentes entidades nos inviten.

## **9. CONCLUSIONES**

- De acuerdo con las estrategias desarrolladas por el proceso atención la ciudadanía, Se observa una mejora sustancial en el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos en las diferentes dependencias, se invita a seguir gestionando las respuestas de forma oportuna, teniendo en cuenta la importancia en el cumplimiento de la Ley.
- Con la participación de la Entidad en las ferias de servicio, convocadas, se ha logrado dar a conocer los trámites y servicios de la Entidad a ciudadanía de escasos recursos económicos.

- Se culmina el proceso de cualificación y certificación en la norma SENA.