



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 15-04-2019 01:22:26

Al Contestar Cite Este Nr.:2019EE3549 O 1 Fol:3 Anex:0

ALCALDÍA MAJOR
DE BOGOTÁ

ORIGEN: Origen: IDPAC - Secretaria General/CARRILLO GOMEZ HUGO ALBERTO

DESTINO: Destino: SECRETARIA DE GOBIERNO/CAMILO ANDRES SUAREZ ESF

ASUNTO: Asunto: RES 2019ER3255

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Bogotá, D.C., abril 2019

Doctor
CAMILO ANDRÉS SUÁREZ ESPINOSA
Director de Relaciones Políticas
Secretaría Distrital de Gobierno
Calle 11 No. 8-17
Bogotá

ASUNTO: Respuesta petición – Radicado No. 2019-421-020367-2 - Rad. 2019ER3255

Respetado Director:

Amablemente me dirijo a usted, con el fin de dar respuesta a la petición remitida por el Honorable Concejal Marco Fidel Ramírez Antonio, allegada al IDPAC por parte de su despacho el día 9 de abril de 2019, con radicado No. 2019ER3255, en la que solicita la siguiente información:

¿Qué acciones se han implementado en esta Secretaría, organismo y entidades vinculados y adscritos, para dar cumplimiento específicamente al parágrafo 2, del artículo 2, del Acuerdo 731 de 2018: "La atención a la ciudadanía en el primer contacto del ciclo de servicio, se efectuará por el personal vinculado para tal fin", y cuál es el avance?

Frente al particular, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, ha implementado las siguientes acciones:

Frente a lo dispuesto en el artículo 2 del Acuerdo 731 de 2018, que se refiere a la obligación de adelantar las acciones necesarias para lograr los más altos niveles de calidad en todos los organismos y las entidades del Distrito, mediante la adopción de manuales de servicio, la suscripción de acuerdos de nivel de servicio y la implementación de los principios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y en el parágrafo 2 del mismo artículo, se pueden clasificar la gestiones realizadas, así:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

1. Cumplimiento de la “Guía Para la Evaluación de Calidad y Calidez de las Respuestas Emitidas a las Peticiones Ciudadanas y Manejo del Aplicativo SDQS”

De acuerdo con las diferentes estrategias implementadas al interior de la entidad para el seguimiento de las peticiones ciudadanas, tales como las mesas de trabajo, el seguimiento preventivo a las peticiones, los planes de mejoramiento, entre otros, se ha mejorado sustancialmente los tiempos promedio de respuesta a las peticiones allegadas a la entidad, y se ha promovido que las mismas sean emitidas utilizando un lenguaje claro y comprensible que aporte una solución de fondo al peticionario.

Bajo la misma línea, se realizó el “Laboratorio de Simplicidad”, ofrecido por la Veeduría Distrital, en el cual los funcionarios recibieron capacitación y recomendaciones para mejorar sus habilidades orales y escritas, de manera que la comunicación se dé a través de un lenguaje sencillo y claro.

Adicionalmente, se actualizó el sitio de transparencia en la página web del IDPAC con la información más relevante, como los puntos de atención a la ciudadanía, el mecanismo para presentar quejas y reclamos ante la entidad y los informes mensuales de quejas y reclamos.

2. Apertura de espacios de participación para la ciudadanía.

Se crearon los “Espacios de Participación” del IDPAC, los cuales son puntos de encuentro ubicados en cada localidad de la ciudad, en donde se brinda la ciudadanía acceso directo al portafolio de servicios y a la oferta institucional de la entidad, de manera que se garantice y materialice el derecho a la participación incidente en el Distrito Capital.

En estos espacios los ciudadanos pueden interponer peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del aplicativo Bogotá Te Escucha- SDQS, dentro de su localidad, sin tener que desplazarse a las sedes principales del Instituto.

3. Aumento del talento humano de la entidad para prestar los servicios de atención a la ciudadanía.

En el IDPAC se ha incrementado el número de personas que desempeñan funciones relacionadas con servicio al ciudadano, en este sentido se ha podido ampliar la cobertura de atención al



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

ciudadano, habilitando la prestación de estos servicios en la sede A ubicada en la calle 35 No 5-35 Barrio la Merced, y en la sede B ubicada en la Avenida Calle 22 No. 68c-51 barrio Montevideo. Anteriormente, estos servicios únicamente se ofrecían en la sede A.

Sumado a lo anterior, dicho aumento de personal, permitió que se separaran las funciones de atención a la ciudadanía y atención al conmutador, las cuales anteriormente eran desempeñadas por una misma persona. Así, se ha mejorado la calidad de la atención prestada a la ciudadanía, pues se cuenta con talento humano dispuesto y especializado para cada labor.

Finalmente, se ha fortalecido la participación activa de la entidad en las Ferias de Servicio al Ciudadano, permitiendo el acercamiento del IDPAC a la ciudadanía en las veinte (20) localidades del Distrito

4. Capacitación de funcionarios.

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal ha propendido por fortalecer las competencias de los funcionarios, mediante la participación de los mismos en capacitaciones dirigidas a aportarles herramientas para desempeñar adecuadamente las actividades de atención y servicio al ciudadano.

En este marco, 40 funcionarios de diferentes dependencias de la entidad, en el año 2018 se certificaron en la norma SENA No. 210601020 para "Atender Clientes de Acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa", a partir del convenio celebrado entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el SENA. Igualmente, 23 servidores de diferentes dependencias del IDPAC participaron en el diplomado de Servicio al Ciudadano ofrecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá en convenio con la UNAD.

Además, 45 servidores de la entidad recibieron cualificación de la Veeduría Distrital en los siguientes temas:

1. Sensibilización en servicio a la Ciudadanía "El ser, para hacer".
2. HERRAMIENTAS OPERATIVAS, con el cual se brindaron herramientas efectivas para la atención presencial, telefónica, virtual y el manejo de redes sociales, con el objeto de optimizar el servicio que se brinda día a día en las diferentes entidades Distritales.
3. HERRAMIENTAS GERENCIALES, a través del cual se dieron a conocer herramientas gerenciales para el servicio, con el fin de contribuir al posicionamiento del proceso de PQRS y del servicio a la ciudadanía en el Distrito.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Adicionalmente se adelantó la cualificación a los seis (6) servidores públicos del proceso de atención a la ciudadanía de IDPAC en Lengua de Señas básico, el cual permite brindar atención a las personas sordas.

5. Inclusión en la atención para personas con discapacidad visual y auditiva.

Tomando en consideración el objeto misional de la entidad, y la importancia de prestar un servicio incluyente, que tenga en cuenta a las personas con discapacidad visual o auditiva, se realizó para los servidores del proceso de atención a la ciudadanía y de los espacios de participación, un taller de sensibilización en la atención presencial para personas sordas. En estos espacios, se brindaron herramientas básicas en lengua de señas.

Por otra parte, se gestionó y se puso en funcionamiento la plataforma del Sistema SIEL, la cual permite la participación activa de las personas en situación de discapacidad auditiva que requieren solicitar algún servicio o adelantar trámites ante la entidad, ya que pueden hacerlo directamente sin tener la necesidad de que un tercero lo haga por ellos.

También se realizó un 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, Fenascól) el cual ha permitido la apertura de 15 espacios de participación en las localidades, y en las sedes A y B de la entidad, a través de los cuales las personas sordas pueden comunicarse con cualquier funcionario de la entidad, ya que se da una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el oyente, a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea, denominada relevó de llamadas.

Adicionalmente se implementó el mecanismo CONVERTIC, que 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 ha adecuado la página de la entidad para mejorar la accesibilidad a personas con dificultades visuales, mejorándose en un 90%.

Finalmente, en cuanto a lo dispuesto en el artículo 3 del Acuerdo 731 de 2018, en el cual se contempla la figura del defensor de la ciudadanía, quien debe asegurar que en cada una de las entidades del distrito se haga conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, se promuevan las distintas instancias y mecanismos de interacción con la administración, y se utilicen los espacios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión, el IDPAC ha desarrollado las siguientes gestiones:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

En el año 2016 el Director del IDPAC fue designado mediante resolución como el Defensor del Ciudadano de la entidad. En periodos anteriores esta figura era ejercida por un servidor público que no ocupaba un cargo del nivel directivo.

El Defensor del Ciudadano en el Instituto ha sido una figura fundamental en la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, ya que ha velado por el fortalecimiento de la atención que se ofrece a la ciudadanía, por la atención oportuna de las peticiones ciudadanas, y entre otros aspectos es garante de la atención con calidad a los ciudadanos.

La figura del defensor del ciudadano se promociona de forma permanente a la ciudadanía a través de la página web de la entidad, www.participacionbogota.gov.co, del brochure de trámites y servicios el cual se publicita en las ferias de servicio a las cuales es convocada la entidad.

Finalmente, con el fin de que el Defensor Ciudadano pueda tener mayor control para el seguimiento de la calidad y los términos en que son atendidas las peticiones en la entidad, mensualmente se elabora una infografía en donde se encuentra un resumen de la gestión del Sistema de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha". Esta infografía es enviada a las diferentes dependencias de la entidad para que sea socializada con los equipos de trabajo y de ella se generen las acciones de mejora cuando éstas sean necesarias.

Quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional.

Cordialmente,



HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Secretario General

Funcionario/Contratista	Nombre	Firma	Fecha
Proyectado por:	Luisa Fernanda Zamudio - Contratista	<i>LFZ</i>	
Revisado por:	Fernando Ángel - Profesional		

