Informe buenas prácticas 2022
Atención a la ciudadanía del IDIGER

Área Funcional de Atención a la Ciudadanía
Subdirección Corporativa

Diciembre 2022

Diagonal 47 Nº 77A - 09 Interior 11
Conmutador: 4292800
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO

Nombre del Proceso: Atención ciudadano

Desde el grupo de atención a la ciudadanía se busca el fortalecimiento y creación de acciones para: la ampliación en cobertura y administración de los canales en la entidad; el manejo oportuno y adecuado de las peticiones ciudadanas como segunda línea de defensa; lineamientos en lenguaje claro e incluyente; estrategia de caracterización de ciudadanos (as); cualificación en las capacidades de los colaboradores de la entidad en temas de servicio a la ciudadanía para determinar un servicio ciudadano, más eficiente y equitativo.

Para ello, en esta vigencia se han adelantado buenas prácticas tales como:

a. Estrategia de lenguaje claro en el IDIGER

Se adelantaron sesiones de socialización y sensibilización en lenguaje claro con el apoyo de la Veeduría Distrital.

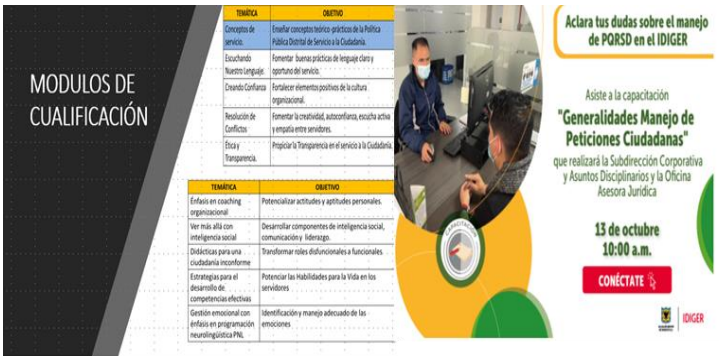
Adicionalmente, al interior de la entidad se publicaron juegos interactivos enfocados en temas de lenguaje claro en el IDIGER.

Igualmente, se convocaron a dos jornadas de postulación de documentos a traducción en lenguaje claro.

b. Mejora canales de atención

Durante este periodo se puso en funcionamiento un sistema estadístico de asignación de turnos, y también se realizó la actualización y publicación de las preguntas frecuentes.

c. Fortalecimiento de capacidades de los Colaboradores de la entidad

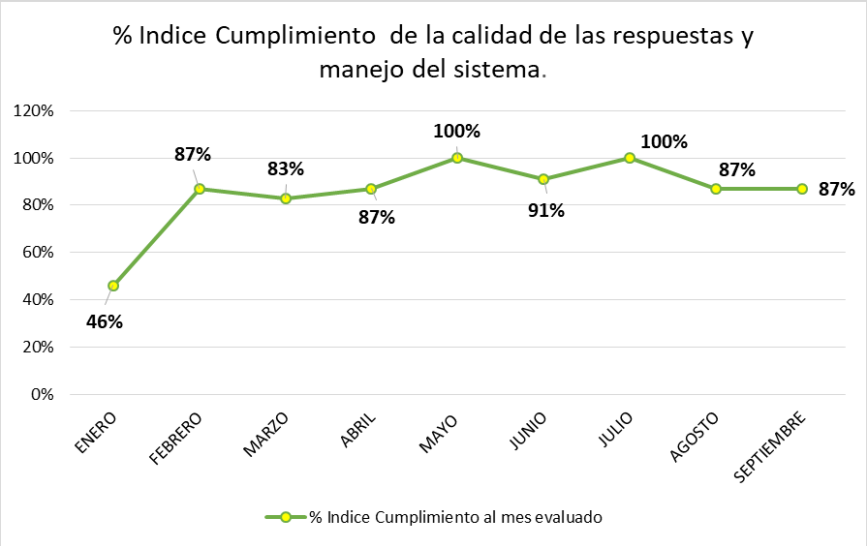


Teniendo en cuenta que uno de los direccionamientos estratégicos en el Decreto 847 de 2019 establece que las entidades incluya en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer a servidores y contratistas que atienden directamente a los ciudadanos en temas como mejoramiento en servicio al ciudadano, competencias para el desarrollos de la labor del servicio, valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio en este periodo se adelantó lo siguiente:

- 5 jornadas de socialización sobre el adecuado manejo de peticiones ciudadanas realizada en colaboración con Asuntos disciplinarios, Secretaria General.
- 3 jornadas de lenguaje claro
- 2. Jornadas de servicio al ciudadanía
- 1 jornada de protocolos de servicio a la ciudadanía.
- Implementación de juegos interactivos sobre manejo de peticiones ciudadanas.

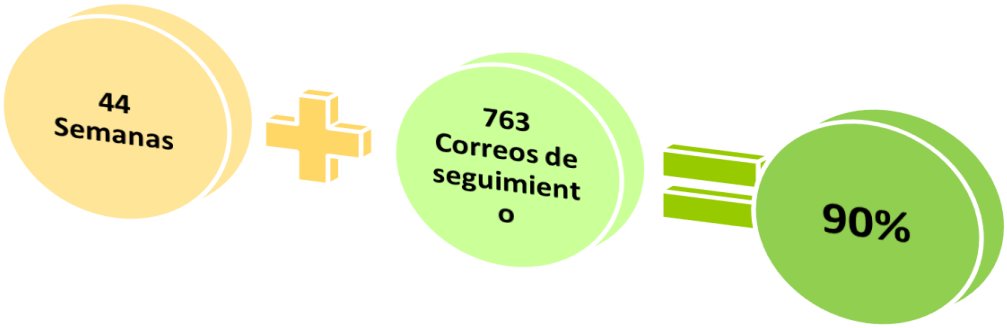
d. Mejora en el nivel de cumplimiento en la calidad de las respuestas y manejo del Sitema de Peticiones Bogotá Te Escucha

De acuerdo a las acciones de mejora identificadas al interior de la entidad se generó un plan de acción enviado mensualmente a la Secretaria General, y con ello se identificó un aumento en el porcentaje de cumplimiento de la calidad en las respuestas.



e. **Actualización Manuales de servicio a la ciudadanía y manejo de peticiones ciudadanas PQRSD en el IDIGER,** de acuerdo a los nuevos lineamientos enviados en febrero por parte de la Secretaria General**.**

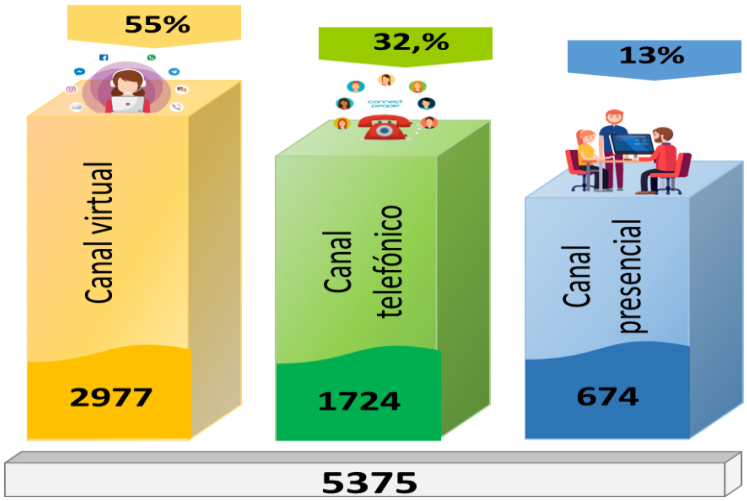
c. Seguimiento semanal a las PQRSD vencidos y próximos a vencer radicadas por los ciudadanos ante la entidad.



d. Administración canales oficiales y registro de la totalidad de atenciones de primer y segundo Nivel

Con el propósito de crear y fortalecer una relación de confianza y credibilidad institucional, el GAC garantizó la atención al 100% de ciudadanos, mediante la administración de los canales para orientar e informar en primer nivel a las personas naturales o jurídicas que se comuniquen con la entidad, brindando una información oportuna, evitando tramites o gestiones innecesarias tanto al ciudadano como a la entidad, para ello la atención ciudadana ha sido de 5375 ciudadanos, los cuales fueron atendidos a través de los canales telefónicos, virtuales y presenciales habilitados para garantizar la atención durante la emergencia sanitaria.

Por otra parte, es importante mencionar que a partir de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional; la entidad adelantó ajustes para garantizar la atención ciudadana con el apoyo de herramientas tecnológicas, resultado de ello se identifica que de los canales administrados por el Grupo de Atención a la Ciudadanía – GAC: i) telefónico, ii) presencial, y iii) del canal virtual administra (el formulario de PQRSD, y el Sistema Distrital de Gestión para las Peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha y el chat”), continua siendo de preferencia el canal virtual.



MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa

Elaboró: Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano