



## Informe buenas prácticas 2023 Atención a la ciudadanía del IDIGER



**Área Funcional de Atención a la Ciudadanía  
Subdirección Corporativa**

**Febrero 2024**

## 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

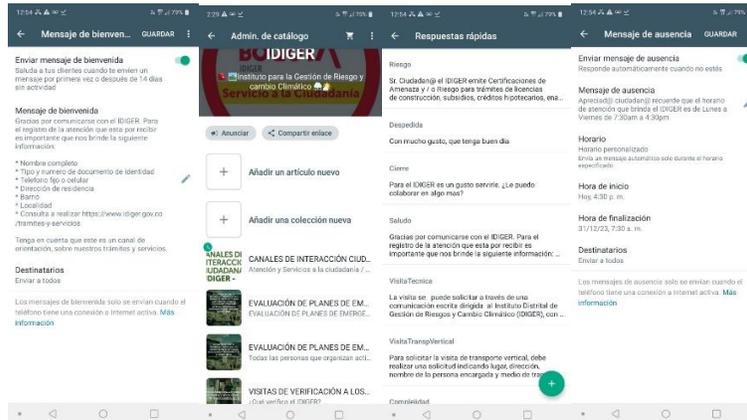
- ✓ 2 sesiones de sensibilización en lenguaje claro con el apoyo de la Veeduría Distrital.
- ✓ Adicionalmente, se actualizó la guía de lenguaje claro en incluyente en el IDIGER
- ✓ Postulación ante la Veeduría Distrital de 3 documentos para la traducción de



documentos en lenguaje claro: Certificado de riesgo para instalación de servicios públicos para predios en sectores legalizados sin concepto técnico y Certificado de riesgo para instalación de servicios públicos para predios en sectores sin legalizar sin concepto técnico y la Guía de lenguaje claro e incluyente en el IDIGER.

### b. Mejora canales de atención

- ✓ Durante este periodo se procedió a poner en funcionamiento funcionalidades básicas gratuitas (chat bot) en la línea móvil de atención 3232079154, con los siguientes ajustes sin pago tales como:
  - Inclusión de horarios de atención
  - canales para realizar peticiones,
  - Se incluyó el portafolio de servicios en el ítem de catálogo
  - Mensaje de bienvenida



- ✓ **Aprobación** y puesta en funcionamiento del **plan de acción** de la **política pública de servicio a la ciudadanía** en la entidad.
- ✓ **Actualización** de preguntas frecuentes y portafolio de trámites y servicios

### 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 desarrollo de la labor del servicio, valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio en este periodo se adelantó lo siguiente:



- 16 jornadas de transferencia de conocimiento coordinadas con las dependencias misionales para que los colaboradores Conozcan la entidad.
- 3 jornadas de lenguaje claro
- 1 jornada de protocolos de servicio a la ciudadanía.
- 1 Manejo de peticiones ciudadanas

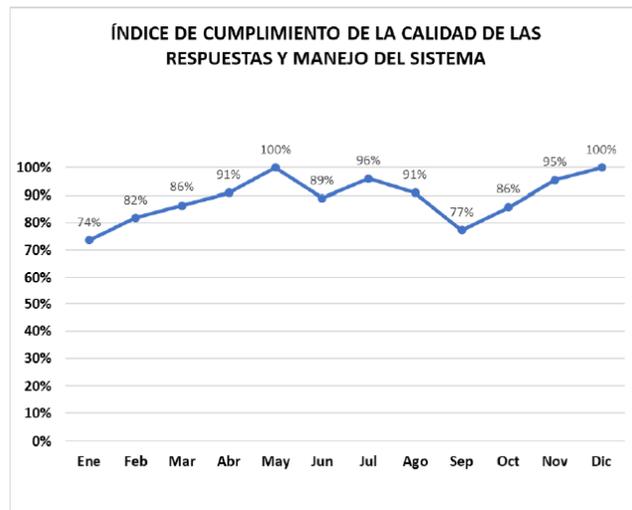


### d. Estrategia de caracterización de ciudadanos.

- ✓ Socialización interna a 158 colaboradores de todas las dependencias de la entidad y a la ciudadanía en general a través de la sección de transparencia en la página web, sobre los resultados de la caracterización de usuarios que interactuaron con la entidad mediante solicitudes orientación o peticiones a través del grupo atención a la ciudadanía en la vigencia de 2022.

**e. Mejora en el nivel de cumplimiento en la calidad de las respuestas y manejo del Sistema 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.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

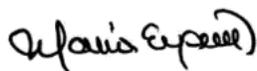
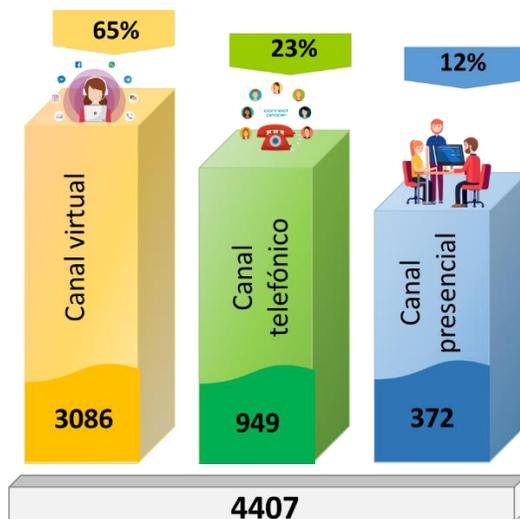
**c. Seguimiento semanal a las PQRSD vencidos y próximos a vencer radicadas por los ciudadanos ante la entidad.**



**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 