estrategia del servicio a la ciudadanía idpac

# CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN 2](#_Toc24723525)

[COMPONENTES QUE CONFORMAN EL MODELO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL IDPAC 3](#_Toc24723526)

[1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 4](#_Toc24723527)

[2. MEJORA CONTINUA DE PROCESOS ,SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 4](#_Toc24723528)

[3. CULTURA DE SERVICIO 7](#_Toc24723529)

[4. ESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO 8](#_Toc24723530)

[5. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO 9](#_Toc24723531)

[6. INFORMACION CONFIABLE 9](#_Toc24723532)

# 

# MODELO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC

### INTRODUCCIÓN

El Instituto de Participación y Acción Comunal –IDPAC- en el desarrollo de su misión de garantizar a la ciudadanía del Distrito Capital el derecho a la participación incidente y fortalecer las organizaciones sociales, mediante información, formación y promoción, para la construcción de democracia, promueve el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y la apropiación de herramientas que faciliten y dinamicen la interacción permanente con los ciudadanos y los grupos de interés.

En este sentido, la entidad ha definido una estrategia que busca generar proximidad, interlocución y colaboración que permita fortalecer relación con la ciudadanía, conocer su percepción, brindar los medios eficientes para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, que aporte al mejoramiento de la gestión institucional y su eficiencia y eficacia administrativa.

Este documento presenta un marco general de como la entidad centra sus esfuerzos para operativizar un servicio al ciudadano más simple, eficiente y accesible. Iniciando con la definición de los componentes del modelo de servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta entre otros; la normatividad vigente, y los lineamientos establecidos en el Documento Conpes D.C. 03 del Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.

### 

### COMPONENTES QUE CONFORMAN EL MODELO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL IDPAC

Con fin de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía a continuación se presenta el siguiente modelo de gestión al servicio de la ciudadanía:

1. Direccionamiento estratégico
2. Mejora continua de procesos ,seguimiento y evaluación
3. Cultura de servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio
6. Información confiable.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para el desarrollo de este componente, el Instituto adelanta las siguientes estrategias:

* **Comité Secretaría General**: En éste, tratarán temas del proceso estratégico de servicio a la ciudadanía, las conclusiones concernientes al proceso serán socializadas en comité directivo.
* **Difusión de Infografías de Gestión**: En forma mensual, se remitirá una infografía a los jefes y líderes de proceso en donde se dan a conocer la Gestión del Sistema Bogotá te Escucha en el cual se registran todas las peticiones ciudadanas, las quejas y reclamos que se presentaron en el mes entre otros temas.
* **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** De forma concertada con las demás dependencias, se diseña este plan, a través de este se establecen mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía y fortalecer cada uno de sus componentes como lo son el tecnológico, el de talento humano, el procedimental, racionalización de trámites y el de relacionamiento con el ciudadano.

1. MEJORA CONTÍNUA DE PROCESOS ,SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**:**

En este componente se encuentra lo que el Instituto debe cumplir en cuanto a normatividad, términos del proceso y procedimientos, seguimiento y evaluación, formatos, racionalización de trámites y atención oportuna de los requerimientos ciudadanos. Para este componente, se han planteado las siguientes estrategias:

* **Reglamentación del trámite interno de las PQRSD**:

La Dirección General del Instituto, emite la circular No. 03 del 29 de abril del 2016 en donde dictan lineamentos para dar trámite a los requerimientos y peticiones de los entes de control, Concejo de Bogotá y Congreso de la República para garantizar que sean atendidos con oportunidad, pertinencia y certeza.

Así mismo, se emite la circular 019 del 17 de mayo de 2016 por medio de la cual, se establecen las directrices para la emisión y radicación de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas esto según lo establecido en el Acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001.

* **Actualización de documentos de proceso:**

El proceso actualiza los formatos que utiliza como herramienta de apoyo para prestar un servicio óptimo y eficiente rediseñándolos y adecuándolos a las nuevas tecnologías de la información existentes en el Instituto.

De igual forma, se actualiza el procedimiento para la atención de requerimientos Interinstitucionales y para la atención de requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía.

* **Jornadas de cualificación en servicio:** Con oportunidad a la desconcentración del IDPAC que da lugar a la presencia institucional en cada localidad del Distrito, se realizan jornadas de cualificación en servicio para los funcionarios y contratistas que atienden en estos espacios, esto con el fin de brindar a la ciudadanía un servicio con altos estándares de calidad. Por tal motivo se realiza proceso de capacitación sobre certificación de 70 servidores en la norma para “ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA Norma SENA 210601020”.

Capacitación a los funcionarios sobre la operatividad del aplicativo Bogotá Te Escucha –SDQS con lo cual se reciben las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos como insumo de mejora en el relacionamiento de la entidad con el ciudadano. Capacitación a los

servidores que atienden los espacios de participación y sedes A B y C en lineamientos, manual y protocolos de servicio al ciudadano de acurdo al Decreto 197 de mayo de 2014.

* **Seguimiento a respuestas emitidas por el IDPAC:**

El proceso realiza mensualmente verificación de las respuestas que emite el Instituto según la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las Respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), en donde se verifica la claridad, coherencia, calidez y oportunidad de las respuestas que se envían a la ciudadanía.

* **Racionalización de trámites**

El Instituto adopta la estrategia de racionalización de trámites con el fin de reducir tiempos de servicio y costos para la ciudadanía. Asi, dos (2) de los ocho (8) trámites que tiene el Instituto fueron racionalizados.

* **Protocolos de servicio**

Se actualizan los protocolos de servicio a la ciudadanía y se incluyen los protocolos diferenciales, preferenciales por grupo poblacional y una guía para la atención acorde con el canal de comunicación.

* **Informes de Gestión**

Con el propósito de realizar seguimiento y análisis a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción que la ciudadanía registra a través de los distintos canales de servicio y con el fin de determinar la oportunidad de las

respuestas y formular las recomendaciones a la Secretaria General del Instituto se presenta en forma mensual el informe de gestión de sistema “Bogotá te Escucha”.

Así mismo, se registra el informe a la Veeduría en la página de la Red de Quejas de la Veeduría Distrital (<http://www.veeduriadistrital.gov.co/>) bajo los parámetros solicitados por ellos y por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

* **Infografías:**

Para dar a conocer de manera sencilla, clara, y resumida a todos los Jefes de Dependencia la Gestión en el Sistema de Peticiones “Bogotá Te Escucha” el proceso de atención a la ciudadanía envía en forma mensual una infografía en donde se encuentra información sobre el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas enviadas a la ciudadanía, las quejas y reclamos recibidos y la atención telefónica entre otros ítems.

### CULTURA DE SERVICIO

Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta el Instituto de la siguiente manera:

* **Jornadas de inducción y reinducción a servidores públicos y contratistas.**

Con el fin de dar a conocer la misionalidad del Instituto, estructura, funciones generales del y de las dependencias que lo conforman, la oficina de Talento Humano, organiza jornadas de inducción y reinducción, dirigidas a integrar al nuevo servidor público y contratista hacia la cultura organizacional de la entidad, proporcionándole los medios necesarios para su adaptación y comprensión del nuevo rol que adquiere, para que pueda dentro del marco de sus competencias desempeñar las funciones asignadas al cargo y genere dentro de las mismas una adecuada prestación de servicio al ciudadano.

* **Espacios de cualificación**

Gracias al convenio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el SENA, el Instituto participa en la cualificación en temas de servicio y la certificación en la norma SENA No. 210601020 para “Atender Clientes de Acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa”. Así mismo, se programan a lo largo del año capacitaciones con temas relacionados al servicio al ciudadano.

### ESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos y ofrecerles información y gestionar trámites, servicios para atender de forma adecuada sus requerimientos. El Instituto adelanta las siguientes estrategias:

* **Infraestructura física.**

El IDPAC adecua, su estructura física, teniendo en cuenta la norma NTC 6047 la cual profiere los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico, requeridos en los espacios de acceso al ciudadano para hacer accesibles e incluyentes los espacios de atención presencial de la entidad.

* **Espacio Virtual**

Con la implementación del Asistente Virtual del IDPAC, lo cual permite al ciudadano obtener información en tiempo real y sin costo a través de whatsapp y de la página web.

* **Atención a ciudadanos con discapacidad auditiva**

Se mejora la accesibilidad de la población en situación de discapacidad auditiva a través del convenio con el Centro de Relevo, el cual ha permitido en 15 localidades a través de los espacios de participación y en las sedes A, B y C de la Entidad la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes.

* **Atención a ciudadanos con discapacidad visual**

Así mismo, a través de la herramienta Convertic, las personas con discapacidad visual pueden acceder a los trámites y servicios que tiene el Instituto pues esta herramienta amplia la letra hasta 16 veces el tamaño de los elementos de la pantalla.

### MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

Este componente da cuenta de la gestión del Instituto para conocer las características y necesidades de la ciudadanía, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Para el desarrollo de este componente, se adelantan las siguientes actividades:

* **Mediciones de percepción y calidad del servicio**

Con el fin de conocer en forma objetiva y veraz el nivel de satisfacción de la ciudadanía atendida se modifica la forma de realizar las encuestas de satisfacción.

Pues, se diferencia el servidor que hace la encuesta y el que registra la información en la base de datos insumo para hacer el sondeo, asegurando la objetividad en las respuestas ciudadanas.

La información resultante de esta actividad, la tiene en cuenta la alta dirección para la toma de decisiones.

### INFORMACION CONFIABLE

Este componente busca que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite para garantizar esto, se realizaron las siguientes actividades:

* **Verificación de información en el enlace de transparencia**

El Instituto verifica y actualiza periódicamente la información que se encuentra en el enlace en mención con el fin de mantener la ciudadanía informada oportunamente.

Así mismo, el proceso de atención a la ciudadanía revisa el contenido de la página, verificando que sea escrito sin tecnicismo, en un lenguaje sencillo de fácil comprensión.

* **Certificación de información guía de trámites y servicios del Distrito**

El IDPAC, verifica la información registrada en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito y certifica que los trámites y servicios del Instituto se encuentran actualizados y escritos en lenguaje claro.

* **Publicación de Información**

El Instituto actualiza la información de la página web y los diferentes medios utilizados, informando constantemente a la comunidad sobre eventos y actividades que se realizara.