

## Buenas prácticas en la gestión de servicio al ciudadano

Las buenas prácticas son aquellas iniciativas o proyectos implementados por las entidades públicas para mejorar la manera en que el ciudadano accede a los servicios de la administración pública en términos de eficiencia, oportunidad, efectividad, claridad de la información, transparencia y consistencia.

En este firme y determinante propósito de prestar un servicio a los ciudadanos Canal Capital busca fortalecer una cultura organizacional de servicio y calidad mediante la planeación y desarrollo de servicios más ajustados a las necesidades propias de la ciudadanía que hagan del cumplimiento de los deberes ciudadanos una tarea sencilla a través de mecanismos que faciliten y mejoren el acceso a los servicios y consultas ciudadanas como factor indispensable para materializar los derechos de cada uno de los habitantes de Bogotá.

Brindar una respuesta que satisfaga las necesidades de información y/o gestión de los ciudadanos, debe ser la premisa a tener en cuenta durante todo el proceso que se surta dentro de la entidad, dentro de las buenas prácticas en materia del servicio desarrolladas por Canal Capital se encuentra:

Descripción de buenas prácticas en materia de servicio al ciudadano		
<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	<b>CONTEXTO SITUACIÓN INICIAL</b>	Canal Capital tiene como objetivo estratégico incrementar los mecanismos de interacción de Canal Capital con la ciudadanía, dado que el ciudadano o usuario demanda la prestación de un servicio, para el cuál se debe garantizar el cumplimiento de sus necesidades, a través de servicios o productos específicos que suministramos.  Por lo anterior, y teniendo en cuenta el auge de los canales virtuales como medio de comunicación entre la administración pública y la ciudadanía, Canal Capital implementó la herramienta "Chat Virtual" con el objetivo de brindar atención oportuna y en línea a los requerimientos de los ciudadanos.
	<b>DEFINICIÓN Y OBJETIVOS</b>	Implementar el chat virtual "Jivochat" JIVOCHAT: es una plataforma que ofrece un servicio de chat online para mejorar la atención al ciudadano y establecer un contacto más directo con los ciudadanos.
	<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Ciudadanía en general.

## Descripción de buenas prácticas en materia de servicio al ciudadano

<b>2. DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIEMPO/DURACIÓN CONSTRUCCIÓN DE LA BUENA PRACTICA</b>	Las labores para implementar un chat virtual institucional que permitiera brindar una atención oportuna y en línea a los ciudadanos inicio desde el mes de abril de 2017 con reuniones entre las áreas interdisciplinarias para coordinar la importancia de crear esta herramienta, el chat se instaló en Octubre del 2017, su ejecución e implementación fue inmediata.
	<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<p>Presentar quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones respecto al servicio o la atención de los servidores de cualquier entidad.</p> <p>Solicitar información de la entidad siempre y cuando no se encuentre bajo reserva, ni sea información confidencial.</p>
	<b>RECURSOS INVERTIDOS</b>	Tecnológicos.
	<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	<p>JivoChat es una herramienta de chat online simple y económica que mejora la experiencia con los ciudadanos, es un medio que permite al auxiliar interactuar en tiempo real con los ciudadanos a través de una ventana que se adapta perfectamente a la página web de la entidad. No hay riesgo de que se pierda algún chat con el ciudadano debido a que las notificaciones de respuesta aún cuando este haya abandonado el chat llegarán al correo registrado al iniciar la conversación.</p> <p>Dispone de reportes para evaluar diferentes factores como: desempeño, uso del sistema, satisfacción de los ciudadanos y otros.</p>
	<b>SEGUIMIENTO</b>	Jivochat permite monitorear la calidad de servicio y las calificaciones de la persona que maneja el chat. Adicional muestra el historial de conversaciones y reportes de las mismas entre el auxiliar y los ciudadanos. Esta herramienta cuenta también con una calificación diaria de la calidad del servicio en la página web y sugiere en cuáles áreas se necesitan mejoras.

Descripción de buenas prácticas en materia de servicio al ciudadano		
3. RESULTADOS	IMPACTO	<p>Desde la implementación del chat virtual, el incremento de ciudadanos atendidos ha sido:</p> <p><b>2018</b> Junio a Diciembre: 397 usuarios atendidos.</p> <p><b>2019</b> Enero a Mayo 223 usuario atendidos.</p>
	SOSTENIBILIDAD	<p>Facilitar herramientas digitales a los ciudadanos de tal manera que no necesiten desplazarse a la entidad.</p> <p>Mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.</p>
	LOGROS	<p>Con este proyecto, se logró descongestionar la línea telefónica, tener comunicación más asertiva con los ciudadanos que requerían información, evitarle al ciudadano movilizarse hasta la entidad para obtener asesorías y/o servicios, entre otras.</p> <p>La implementación del Chat Virtual se involucró en los procedimientos de atención y servicio al ciudadano para lo cual se creó un protocolo de atención para el manejo de la herramienta establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la entidad.</p> <p>Con esta innovación se logró:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento en el porcentaje de atención al ciudadano.</li> <li>• Base de conocimiento para preguntas frecuentes.</li> <li>• Mayor recordación de la imagen del Canal.</li> <li>• La información de las conversaciones con los ciudadanos puede analizarse para conocer mejor sus patrones de comportamiento y necesidades.</li> <li>• Mejorar en tiempos de respuesta</li> </ul>

## Descripción de buenas prácticas en materia de servicio al ciudadano

	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	Mejorar la herramienta de tal manera que se pueda contar con un mecanismo que responda automáticamente a preguntas frecuentes, de tal manera que el auxiliar pueda atender solicitudes de mayor complejidad.
--	--------------------------------	--