

SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS
Proceso de Atención a la Ciudadanía
01 de febrero de 2021 a 28 de febrero de 2021

Fuente: Matriz verificación de registro de las solicitudes – Respuestas emitidas por todas las dependencias del IDPC durante el periodo relacionado.

Responsables: Danilo Sánchez

Resultados

Los criterios que miden la calidad en la respuesta a los requerimientos son:

- ⇒ **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- ⇒ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.
- ⇒ **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.
- ⇒ **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

El seguimiento se realizó a una muestra de 60 peticiones de un total de 122 que ingresaron al IDPC durante el 01 de febrero al 28 de febrero de 2021. De las 60 peticiones se identificó lo siguiente:

- a. La mayoría de las respuestas cumple con los criterios de calidad.
- b. Las respuestas se cargan tarde en el sistema Bogotá te escucha en término, a pesar de que su radicación se genera con anterioridad. De acuerdo con lo señalado por la Secretaría General los documentos deben cargarse al sistema dentro de los tres (3) días siguientes hábiles a su radicación.
- c. Algunas peticiones no cumplen con el criterio de amabilidad. Es clave saludar y despedir de manera cordial al ciudadano, con el fin de generar vínculos de confianza y simpatía con el Instituto y sus grupos de interés y de valor.
- d. Una respuesta no cumple con los criterios de calidad puesto que se resolvió por fuera de los términos de ley.

Recomendación

- ⇒ Las Subdirecciones y Oficinas Asesoras son corresponsables en la prestación del servicio a la ciudadanía. Por ende, es indispensable que los operadores laterales con apoyo de los líderes de los equipos realicen un monitoreo permanente a las respuestas que son entregadas a los ciudadanos para que estas cumplan con los criterios de calidad antes señalados.
- ⇒ Es importante tener presente que de acuerdo con el Decreto 491 de 2020, se ampliaron los términos en los tiempos de respuesta para resolver las solicitudes ciudadanas y, a pesar de ello, no se está garantizando la oportunidad de las respuestas a la ciudadanía en el 100% de los requerimientos.

A continuación, se anexa la muestra de las 60 peticiones a las cuales se les verificó la calidad de la respuesta:

NÚMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	MES	NÚMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	DEPENDENCIA	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO	OBSERVACIONES EN LA RESPUESTA REALIZADA
303742021	FEBRERO	20215110006702	20211100012131	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
310632021	FEBRERO	20215110006732	20215500007631	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, responden conforme a lo solicitado por el ciudadano. Al verificar la respuesta, no cumple con la calidez en la respuesta. Se debe saludar al ciudadano..
313762021	FEBRERO	20215110006582	20213020004621	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
313832021	FEBRERO	20215110006612	20213010005581	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
326102021	FEBRERO	20215110007132	20212200008031	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
334102021	FEBRERO	20215110007062	20213060007321	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
334262021	FEBRERO	20215110006862	20213060010221	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
334382021	FEBRERO	20215110006472	20215200005971	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, con su respectivo anexo.
357942021	FEBRERO	20215110007332	20212100007411	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, con su respectivo anexo.
358302021	FEBRERO	20215110007372	20213060006031	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

359152021	FEBRERO	20215110007552	20213060008841	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
359422021	FEBRERO	20215110007562	20213020006531	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
359792021	FEBRERO	20215110007662	20211100012731	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
360352021	FEBRERO	20215110007772	20213040006151	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, con su respectivo anexo.
363822021	FEBRERO	20215110007822	20213080007771	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, con los respectivos anexos.
366442021	FEBRERO	20215110007872	20213050008611	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, con los respectivos anexos.
366682021	FEBRERO	20215110007892	20213060007981	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, con los respectivos anexos.
366802021	FEBRERO	20215110007922	20215100013231	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
367002021	FEBRERO	20215110007912	20213020006491	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
371152021	FEBRERO	20215110008512	20213080008751	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
402352021	FEBRERO	20215110008402	20215500008711	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, responden conforme a lo solicitado por el ciudadano. Al verificar la respuesta, no cumple con la calidez en la respuesta. Se debe saludar al ciudadano.
402662021	FEBRERO	20215110008482	20212100007391	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

417102021	FEBRERO	20215110008762	20212100007371	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, con los respectivos anexos.
417312021	FEBRERO	20215110008772	20213000007821	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
417432021	FEBRERO	20215110008792	20211100008491	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
417682021	FEBRERO	20215110008802	20213020011071	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
417872021	FEBRERO	20215110008932	20211100007921	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
418052021	FEBRERO	20215110008942	20211100005711	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
418392021	FEBRERO	20215110008742	20213060008541	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
418662021	FEBRERO	20215110009022	20213060011091	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Al verificar la respuesta, no cumple con la calidez en la respuesta. Se debe saludar al ciudadano.
448012021	FEBRERO	20215110009542	20212100007361	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
448162021	FEBRERO	20215110009562	20212310009881	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
461302021	FEBRERO	20215110007762	20213010009681	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
461652021	FEBRERO	20215110007782	20213010013771	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	FUERA DE TÉRMINO	La respuesta a la solicitud no cumple con los parámetros de calidad, puesto que la petición fue resuelta fuera de los términos establecidos por ley.

462172021	FEBRERO	20215110009962	20213010009701	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
462332021	FEBRERO	20215110009912	20213010009741	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
462372021	FEBRERO	20215110009932	20214000011171	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
479712021	FEBRERO	20215110010052	20211100007741	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
480192021	FEBRERO	20215110010112	20213010014641	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
468742021	FEBRERO	20215110010142	20213050012551	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
480692021	FEBRERO	20215110010132	20213060011651	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
493522021	FEBRERO	20215110010712	20213060008911	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
495052021	FEBRERO	20215110010882	20212100010351	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
495262021	FEBRERO	20215110010912	20213010009821	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
495442021	FEBRERO	20215110010932	20213060012691	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
495612021	FEBRERO	20215110010942	20213020012611	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
495762021	FEBRERO	20215110010952	20214000008771	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
505592021	FEBRERO	20215110011142	20212310011551	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

505762021	FEBRERO	20215110011222	20212200015541	EN TÉRMINO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
506582021	FEBRERO	20215110011232	20212310008701	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
358632021	FEBRERO	20215110007542	20216120006661	EN TÉRMINO	SUB. GESTIÓN TERRITORIAL	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
550732021	FEBRERO	20215110011772	20211100013691	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURÍDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
551052021	FEBRERO	20215110011952	20211100011501	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURÍDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
551372021	FEBRERO	20215110012062	20213060012701	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
561222021	FEBRERO	20215110012332	20213050011411	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
575992021	FEBRERO	20215110012752	20214000012081	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Al verificar la respuesta, no cumple con la calidez en la respuesta. Se debe saludar al ciudadano.
590312021	FEBRERO	20215110012862	20213080014841	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
590392021	FEBRERO	20215110012882	20213080014831	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
590732021	FEBRERO	20215110012962	20211100014221	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURÍDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
617472021	FEBRERO	20215110014112	20212100013041	EN TÉRMINO	SUB. CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.