

SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS
Proceso de Atención a la Ciudadanía
01 de septiembre de 2021 a 30 de septiembre
de 2021

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

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 las 89 peticiones que ingresaron al IDPC durante el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2021. Del total de las peticiones se seleccionó una muestra de 56 peticiones y 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 respuestas no se realiza el traslado en términos de ley por el Sistema Bogotá te Escucha.

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 46 peticiones a las cuales se les verificó la calidad de la respuesta:

No	NÚMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	MES	NÚMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	DEPENDENCIA	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO	OBSERVACIONES EN LA RESPUESTA REALIZADA
1	2791152021	SEPTIEMBRE	20215110064132	20213020052651	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2	2791242021	SEPTIEMBRE	20215110064352	20212100047151	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3	2791522021	SEPTIEMBRE	20215110064552	20213060049481	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
4	2791992021	SEPTIEMBRE	20215110064562	20213060049641	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
5	2824092021	SEPTIEMBRE	20215110063922	20213060050331	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
6	2781532021	SEPTIEMBRE	20215110065272	20213020050021	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
7	2825302021	SEPTIEMBRE	20215110064872	20212100049281	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
8	2825512021	SEPTIEMBRE	20215110065042	20213060050521	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los

							parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
9	2826662021	SEPTIEMBRE	20215110065222	20213020052281	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
10	2832832021	SEPTIEMBRE	20215110065472	20215200049071	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
11	2834392021	SEPTIEMBRE	20215110065422	20212100049291	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
12	2846032021	SEPTIEMBRE	20215110065492	20212100049301	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
13	2846222021	SEPTIEMBRE	20215110065522	20211100051081	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
14	2848062021	SEPTIEMBRE	20215110065722	20213060050891	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
15	2859172021	SEPTIEMBRE	20215110065982	20213070054631	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

16	2555592021	SEPTIEMBRE	20215110066472	20213060051941	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
17	2881302021	SEPTIEMBRE	20215110066012	20213050052001	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
18	2881342021	SEPTIEMBRE	20215110066112	20213070053321	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
19	2881502021	SEPTIEMBRE	20215110066162	20213050049451	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
20	2882822021	SEPTIEMBRE	20215110066552	20213060054001	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
21	2882602021	SEPTIEMBRE	20215110066562	20213060052371	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
22	2884082021	SEPTIEMBRE	20215110066522	20216030053961	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
23	2912252021	SEPTIEMBRE	20215110067002	20212100049351	SUB. CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

24	2912512021	SEPTIEMBRE	20215110067032	20213090051231	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
25	2912882021	SEPTIEMBRE	20215110067042	20212100049341	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
26	2912992021	SEPTIEMBRE	20215110067112	20211100057291	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
27	2918872021	SEPTIEMBRE	20215110067222	20213020049701	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
28	2919202021	SEPTIEMBRE	20215110067242	20213010052331	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

29	2919452021	SEPTIEMBRE	20215110067272	20211000052921	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
30	2924512021	SEPTIEMBRE	20215110067622	20214500051991	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
31	2937032021	SEPTIEMBRE	20215110067752	20212100053051	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
32	2937672021	SEPTIEMBRE	20215110067842	20213060055961	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
33	2915062021	SEPTIEMBRE	20215110067882	20212100050421	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
34	2938022021	SEPTIEMBRE	20215110067812	20212100050411	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de

							calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
35	2949342021	SEPTIEMBRE	20215110068102	20213050050121	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Se identificó que el criterio de oportunidad no cumplió puesto que no se dio traslado por el sistema en los términos establecidos por ley.
36	2949532021	SEPTIEMBRE	20215110068182	20212100050401	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
37	2901102021	SEPTIEMBRE	20215110068292	20211100049551	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
38	2951762021	SEPTIEMBRE	20215110068302	20213050049881	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

39	2951932021	SEPTIEMBRE	20215110068332	20213050050081	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
40	2953392021	SEPTIEMBRE	20215110068402	20213080053041	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
41	2975662021	SEPTIEMBRE	20215110068512	20213060052911	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
42	2976402021	SEPTIEMBRE	20215110068582	20213080053031	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
43	2976762021	SEPTIEMBRE	20215110068622	20213060056101	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

44	2498102021	SEPTIEMBRE	20215110069452	20213020051741	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
45	2512172021	SEPTIEMBRE	20215110069502	20213020051741	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
46	2990962021	SEPTIEMBRE	20215110069532	20214000055431	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
47	3006252021	SEPTIEMBRE	20215110069332	20212100053061	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
48	3006722021	SEPTIEMBRE	20215110069482	20212100050961	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

49	3111672021	SEPTIEMBRE	20215110071502	20213060057941	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
50	3111812021	SEPTIEMBRE	20215110071542	20213070058871	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
51	3120262021	SEPTIEMBRE	20215110071972	20211100059811	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
52	3130362021	SEPTIEMBRE	20215110071612	20212100053171	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
53	3130662021	SEPTIEMBRE	20215110071792	20212100053181	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
54	3106042021	SEPTIEMBRE	20215110072072	20211100058791	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
55	3149742021	SEPTIEMBRE	20215110072182	20213020054041	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
56	3152142021	SEPTIEMBRE	20215110072292	20212100053191	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de



INSTITUTO DISTRITAL DE
PATRIMONIO CULTURAL

							calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
--	--	--	--	--	--	--	--