

**SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS**  
**Proceso de Atención a la Ciudadanía**  
**01 de diciembre de 2020 a 31 de diciembre de 2020**

**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 97 que ingresaron al IDPC durante el 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2020. 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. Algunas respuestas no le fueron cargadas los anexos.

**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 O SDQS	MES	NÚMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	DEPEDENCIA	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO	OBSERVACIONES EN LA RESPUESTA REALIZADA
3397372020	DICIEMBRE	20205110072572	20201100054921	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3398252020	DICIEMBRE	20205110072582	20202100054621	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3400242020	DICIEMBRE	20205110072812	20201100055411	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Por otra parte el oficio relaciona un anexo que no está cargado en el Sistema Bogotá te Escucha.
3403252020	DICIEMBRE	20205110072652	20203000054991	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3404062020	DICIEMBRE	20205110072742	20203060056581	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3416342020	DICIEMBRE	20205110073012	20203020055721	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple la mayoría parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. En el documento se mencionan unas fotos que no se visualizan. La respuesta debe estar completa.
3416562020	DICIEMBRE	20205110073052	20203060057071	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3421342020	DICIEMBRE	20205110073372	20202310056751	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. No se evidencia el traslado por parte del IDPC a la entidad que debe responder la solicitud del ciudadano, así mismo tener presente los tiempos estipulado para realizar el

						traslado cuando la petición no es competencia de la entidad.
3427422020	DICIEMBRE	20205110073452	20202100054681	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3441112020	DICIEMBRE	20205110073762	20202100056481	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud no cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. De acuerdo a lo anterior la respuesta fue dirigida a otro ciudadano resolviendo otra solicitud a la interpuesta por el peticionario.
3441282020	DICIEMBRE	20205110073812	20203060057411	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3441422020	DICIEMBRE	20205110073852	20202100056421	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3441632020	DICIEMBRE	20205110073882	20203020056161	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3459912020	DICIEMBRE	20205110074212	20203080057451	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3459962020	DICIEMBRE	20205110074252	20213080000431	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3460052020	DICIEMBRE	20205110074422	20203080055861	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3473632020	DICIEMBRE	20205110074812	20203060058231	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3473792020	DICIEMBRE	20205110074892	20213040000271	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3487012020	DICIEMBRE	20205110074272	20203060057581	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3487422020	DICIEMBRE	20205110075092	20212100001451	EN TÉRMINO	ATENC. CIUDADANIA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros

						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3487562020	DICIEMBRE	20205110075242	20203060058001	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3487712020	DICIEMBRE	20205110075342	20203060057591	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3487882020	DICIEMBRE	20205110075352	20213060000041	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3501462020	DICIEMBRE	20205110075722	20211100000371	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3460592020	DICIEMBRE	20205110075732	20203050058541	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3416362020	DICIEMBRE	20205110076522	20202200056891	EN TÉRMINO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3521242020	DICIEMBRE	20205110076472	20203060058161	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3525132020	DICIEMBRE	20205110076872	20213050001961	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3395632020	DICIEMBRE	20205110076682	20202100057971	EN TÉRMINO	SUB. CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3532432020	DICIEMBRE	20205110076652	20214000002761	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3538782020	DICIEMBRE	20205110076692	20203060058721	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3539232020	DICIEMBRE	20205110076852	20203060058051	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3539402020	DICIEMBRE	20205110076902	20203060058421	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3539762020	DICIEMBRE	20205110077012	20213060000611	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros

						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3547072020	DICIEMBRE	20205110077302	20212100000821		SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3547242020	DICIEMBRE	20205110077432	20213010000111	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3564792020	DICIEMBRE	20205110077852	20203050058381	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3565042020	DICIEMBRE	20205110077982	20214000002991	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3565722020	DICIEMBRE	20205110078102	20203080057431	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3565922020	DICIEMBRE	20205110078212	20203060058041	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3566032020	DICIEMBRE	20205110077492	20203060058601	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	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.
3583432020	DICIEMBRE	20205110078602	20213020000181	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3583592020	DICIEMBRE	20205110078612	20203050058681	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3583862020	DICIEMBRE	20205110078642	20212100000771	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3588192020	DICIEMBRE	20205110077902	20213080001501	FUERA DE TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3576062020	DICIEMBRE	20205110078952	20206120058181	EN TÉRMINO	SUB. GESTION TERRITORIAL	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3589722020	DICIEMBRE	20205110078982	20203030058221	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros

						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3596902020	DICIEMBRE	20205110079362	20203050058381	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3597372020	DICIEMBRE	20205110079232	20203060058251	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3597652020	DICIEMBRE	20205110079332	20215400000851	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3600012020	DICIEMBRE	20205110079452	20213060000641	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3601952020	DICIEMBRE	20205110079552	20212100000801	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Por otra parte el oficio relaciona un anexo que no se evidencia cargado en el Sistema Bogotá te Escucha.
3606792020	DICIEMBRE	20205110079682	20211100000561	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3611242020	DICIEMBRE	20205110079962	20212100000761	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Por otra parte el oficio relaciona un anexo que no se evidencia cargado en el Sistema Bogotá te Escucha.
3611762020	DICIEMBRE	20205110080042	20212100000741	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3633772020	DICIEMBRE	20205110080512	20206080058571	EN TÉRMINO	SUB. GESTION TERRITORIAL	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3645572020	DICIEMBRE	20205110080662	20213050001331	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3652812020	DICIEMBRE	20205110081142	20213060001271	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3653322020	DICIEMBRE	20205110081292	20213050002331	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros



						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3662672020	DICIEMBRE	20205110081632	20213060001091	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.