

SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS
Proceso de Atención a la Ciudadanía
01 de noviembre de 2020 a 31 de noviembre 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 52 peticiones de un total de 99 que ingresaron al IDPC durante el 01 de noviembre al 31 de noviembre de 2020. De las 52 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 fueron cargadas con palabras mal escritas.
- e. Algunas respuestas no coincidieron los datos del peticionario.

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 52 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
3072612020	NOVIEMBRE	20205110065442	20203060054191	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3073102020	NOVIEMBRE	20205110065512	20204000052281	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3073522020	NOVIEMBRE	20205110065542	20205120048651	EN TÉRMINO	ATENC. CIUDADANIA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3073682020	NOVIEMBRE	20205110065572	20203050051971	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3074092020	NOVIEMBRE	20205110065582	20204500049261	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2968322020	NOVIEMBRE	20205110065842	20205200052701	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3074192020	NOVIEMBRE	20205110065642	20203060051551	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3074402020	NOVIEMBRE	20205110065772	20203050050731	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Tener en cuenta los tiempos estipulado para realizar el traslado cuando la petición no es competencia de la entidad.
3074712020	NOVIEMBRE	20205110065852	20205200051831	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3087492020	NOVIEMBRE	20205110066032	20205620051241	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	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.
3098652020	NOVIEMBRE	20205110066152	20201200049291	EN TÉRMINO	OF. CONTROL INTERNO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3098842020	NOVIEMBRE	20205110066172	20201100051601	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3104282020	NOVIEMBRE	20205110066252	20202100050991	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3104592020	NOVIEMBRE	20205110066262	20205200051851	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3105122020	NOVIEMBRE	20205110066272	20203060051621	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3105872020	NOVIEMBRE	20205110066582	20201100049771	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3121282020	NOVIEMBRE	20205110066872	20206080051861	EN TÉRMINO	SUB. GESTION TERRITORIAL	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3122132020	NOVIEMBRE	20205110066912	20205200051841	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3139242020	NOVIEMBRE	20205110067082	20205200052061	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3125202020	NOVIEMBRE	20205110067132	20203050054801	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3145912020	NOVIEMBRE	20205110067192	20203060050261	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3148152020	NOVIEMBRE	20205110067202	20203060050831	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3148362020	NOVIEMBRE	20205110067232	20202310051421	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

3148552020	NOVIEMBRE	20205110067252	20203060052581	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3148742020	NOVIEMBRE	20205110067282	20204000056531	SUB. DIVULGACIÓN	ANGELICA MARIA MEDINA MENDOZA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3126182020	NOVIEMBRE	20205110067292	20203050054741	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3126182020	NOVIEMBRE	20205110067292	20203050054741	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. Sin embargo se hace la observación en los tiempos de traslados y que se debe realizar por medio de la plataforma Bogotá Te escucha.
3158672020	NOVIEMBRE	20205110064712	20203050050801	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3159592020	NOVIEMBRE	20205110067352	20202100052661	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3159732020	NOVIEMBRE	20205110067362	20203060051111	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3161052020	NOVIEMBRE	20205110067472	20202100054751	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3161292020	NOVIEMBRE	20205110067532	20202100052681	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3161672020	NOVIEMBRE	20205110067562	20203080053111	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3179602020	NOVIEMBRE	20205110067902	20203010054131	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
3180092020	NOVIEMBRE	20205110067912	20203010054121	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3180642020	NOVIEMBRE	20205110068002	20204000052331	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros

						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3190482020	NOVIEMBRE	20205110068232	20203010053641	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3194452020	NOVIEMBRE	20205110068302	20203060051671	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3195022020	NOVIEMBRE	20205110068472	20203010055061	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3168542020	NOVIEMBRE	20205110068482	20204000053441	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3203082020	NOVIEMBRE	20205110068512	20203050052611	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3210272020	NOVIEMBRE	20205110068572	20203060054161	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3282592020	NOVIEMBRE	20205110069932	20203060054701	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3282752020	NOVIEMBRE	20205110070002	20203050054811	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3283042020	NOVIEMBRE	20205110070042	20202100053901	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3302862020	NOVIEMBRE	20205110070642	20205100053631	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3304092020	NOVIEMBRE	20205110070452	20203050054901	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3304372020	NOVIEMBRE	20205110070472	20203050055571	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3306252020	NOVIEMBRE	20205110070492	20205500055911	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3306432020	NOVIEMBRE	20205110070512	20203060055151	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros

						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3311932020	NOVIEMBRE	20205110070732	20205620054651	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	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 se observa que la respuesta esta con palabras mal escritas y no hay u trato cálido hacia el peticionario. Es de aclarar que esta solitud fue un reclamo por una respuesta que fue resuelta de manera errónea.
3312712020	NOVIEMBRE	20205110070752	20205200053201	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.