

**SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS**  
**Proceso de Atención a la Ciudadanía**  
**01 de enero de 2021 a 31 de enero 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  
Michell Suárez

**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 89 que ingresaron al IDPC durante el 01 de enero al 31 de enero de 2021. 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 no evidencian el traslado por el sistema Bogotá te Escucha y tampoco el que se verifique que se le envió a la entidad competente de resolver de fondo la solicitud.

**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 SDQS	MES	NÚMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	DEPEDENCIA	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO	OBSERVACIONES EN LA RESPUESTA REALIZADA
3643232020	ENERO	20215110000532	20213060001931	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 sus respectivos anexos.
3602932020	ENERO	20215110000522	20211100003091	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, responden conforme a lo solicitado por el ciudadano. No se realiza un saludo cordial hacia el ciudadano.
22272021	ENERO	20215110000412	20211100005691	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
23792021	ENERO	20215110000562	20212100004331	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.
32232021	ENERO	20215110000692	20214500002941	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
32522021	ENERO	20215110000712	20213010003911	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
32672021	ENERO	20215110000762	20213060001101	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3596542020	ENERO	20215110000902	20213080003101	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.
35972021	ENERO	20215110000782	20213060002541	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.
36102021	ENERO	20215110000792	20213060001341	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

45882021	ENERO	20215110000852	20213060005111	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
46332021	ENERO	20215110001072	20214000003331	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
46482021	ENERO	20215110001092	20211000000541	DIRECCIÓN GENERAL	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
47482021	ENERO	20215110001202	20213060001401	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
56132021	ENERO	20215110001362	20215200006991	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.
20682021	ENERO	20215110001782	20215200005591	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
86412021	ENERO	20215110001492	20215300003831	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
86682021	ENERO	20215110001702	20213060001911	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
86762021	ENERO	20215110001912	20213060002061	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
117122021	ENERO	20215110002382	20213060004571	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
125582021	ENERO	20215110002312	20213060004501	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
126002021	ENERO	20215110002762	20213030002341	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
126482021	ENERO	20215110002872	20216120002281	SUB. GESTION TERRITORIAL	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
147362021	ENERO	20215110003132	20214000006971	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

147742021	ENERO	20215110003142	20214500003761	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
147912021	ENERO	20215110003162	20213050004131	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
148642021	ENERO	20215110003212	20214500003671	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
172972021	ENERO	20215110003472	20213050004711	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
177732021	ENERO	20215110003592	20213050004151	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
179412021	ENERO	20215110003642	20215200007011	SUB.CORPORATIVA	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.
179582021	ENERO	20215110003682	20213080005221	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
179742021	ENERO	20215110003752	20213050004711	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
194982021	ENERO	20215110004132	20213060004211	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
195092021	ENERO	20215110004152	20213060005551	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
195272021	ENERO	20215110004162	20214000006951	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
195452021	ENERO	20215110004172	20213020004221	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
145082021	ENERO	20215110004452	20215200008531	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

						Se observa que el documento es una respuesta a un ciudadano anónimo que se debe fijar en la cartelera y debe ser publicado en la página Web. De acuerdo a lo anterior la respuesta se debe enviar a la oficina de correspondencia por parte del funcionario que realiza la respuesta para que sea publicada o enviada al ciudadano.
206722021	ENERO	20215110004342	20213050005241	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	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 se deben tener presente los tiempos estipulados para realizar el traslado cuando la petición no es competencia de la entidad.
207142021	ENERO	20215110004432	20213020003041	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
230152021	ENERO	20215110004932	20213060006591	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.
230392021	ENERO	20215110004552	20213060005161	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
230622021	ENERO	20215110004682	20213060005121	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
230922021	ENERO	20215110004772	20213060005571	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
248882021	ENERO	20215110005532	20213010005451	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
263112021	ENERO	20215110005542	20214000006981	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros

						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
263732021	ENERO	20215110005602	20212100006131	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
264032021	ENERO	20215110005642	20215200009691	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
279072021	ENERO	20215110005962	20215620007241	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
279692021	ENERO	20215110005892	20211100006411	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
280322021	ENERO	20215110005982	20215200010061	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
287882021	ENERO	20215110006102	20215200010071	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
297122021	ENERO	20215110006372	20213010008051	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.