

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

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).

SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

Proceso de Atención a la Ciudadanía

01 de abril de 2021 a 30 de abril de 2021

El seguimiento se realizó a una muestra de 70 peticiones de un total de 113 que ingresaron al IDPC durante el 01 de abril al 30 de abril de 2021. De las 70 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 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 para resolver de fondo la solicitud.
- d. 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.
- e. Algunas respuestas fueron cargadas sin los anexos respectivos, al momento de realizar el cierre definitivo.
- f. Una petición fue cargada sin la firma al momento del cierre definitivo.

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 70 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	1054082021	ABRIL	20215110022322	20213060020241	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	1057082021	ABRIL	20215110022382	20213010022231	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3	1057162021	ABRIL	20215110022452	20215500022161	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 al no realizar un saludo cordial hacia el ciudadano.
4	1057642021	ABRIL	20215110022562	20214000017591	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
5	1057752021	ABRIL	20215110022612	20215200022651	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de

							calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
6	1058412021	ABRIL	20215110022632	20214500018441	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
7	1057952021	ABRIL	20215110022652	20215100018541	ATENC. CIUDADANIA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
8	1074622021	ABRIL	20215110022682	20211100017401	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
9	1074782021	ABRIL	20215110022772	20213060021091	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	1074892021	ABRIL	20215110022792	20213060021631	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
11	1075192021	ABRIL	20215110022802	20213080018571	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
12	1075322021	ABRIL	20215110022842	20213060021051	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad,

							conforme a lo solicitado por el ciudadano.
13	1075422021	ABRIL	20215110022862	20215200022671	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
14	1075942021	ABRIL	20215110022972	20213080019971	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	1076502021	ABRIL	20215110022982	20215200025881	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
16	1102542021	ABRIL	20215110023102	20213060021041	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	1102662021	ABRIL	20215110023262	20213070019501	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	1102732021	ABRIL	20215110023302	20213060022171	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	1102852021	ABRIL	20215110023332	20213060021081	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	1103982021	ABRIL	20215110023432	20213050020701	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	1107022021	ABRIL	20215110023462	20211100019441	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
22	1107532021	ABRIL	20215110023482	20213080018601	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	1108452021	ABRIL	20215110023492	20211100019471	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Al consultar la respuesta se identificó que no fue cargado el anexo en el cual se informa al ciudadano que se le enviarán.
24	1108892021	ABRIL	20215110023522	20212100020881	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
25	1114932021	ABRIL	20215110023682	20213010021721	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad,

							conforme a lo solicitado por el ciudadano.
26	1115142021	ABRIL	20215110023722	20214500018721	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
27	1115192021	ABRIL	20215110023792	20212310021651	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
28	1114052021	ABRIL	20215110023952	20213060018891	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	1135262021	ABRIL	20215110024782	20211100021341	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
30	1162722021	ABRIL	20215110024762	20215100026861	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
31	1163972021	ABRIL	20215110024642	20211100022041	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
32	1164282021	ABRIL	20215110024672	20213060021001	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	1164382021	ABRIL	20215110024682	20212100020851	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
34	1164512021	ABRIL	20215110024802	20214500018391	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. No se evidencia que se enviará por la oficina de correspondencia.
35	1180752021	ABRIL	20215110024862	20213060022601	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
36	1181122021	ABRIL	20215110024922	20215200022681	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
37	1181272021	ABRIL	20215110025082	20213070026751	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
38	1187622021	ABRIL	20215110025212	20212100020911	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Al consultar la

							respuesta se identificó que no fue cargado el anexo en el cual se informa al ciudadano que se le enviaran.
39	1187732021	ABRIL	20215110025292	20213020021291	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	1200782021	ABRIL	20215110025192	20215000020561	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
41	1218812021	ABRIL	20215110025722	20214000024461	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
42	1218912021	ABRIL	20215110025862	20214300021261	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
43	1228702021	ABRIL	20215110026112	20212100022261	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta que fue cargada en su cierre definitivo se cargó sin la firma.
44	1231452021	ABRIL	20215110026092	20211100022011	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

45	1241722021	ABRIL	20215110026362	20213060021541	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 sugiere informar la fecha de respuesta siendo que la solicitud inicial es del año 2020
46	1186822021	ABRIL	20215110026722	20214000021251	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
47	1247842021	ABRIL	20215110026672	20215500022211	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 al no realizar un saludo cordial hacia el ciudadano.
48	1254812021	ABRIL	20215110026742	20213060024021	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
49	1255102021	ABRIL	20215110026772	20213010021931	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	1255972021	ABRIL	20215110026612	20213010023801	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	1257252021	ABRIL	20215110027002	20212100022251	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
52	1290382021	ABRIL	20215110027532	20212100022311	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
53	1290512021	ABRIL	20215110027692	20213020023451	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
54	1294462021	ABRIL	20215110027712	20213040023921	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 claridad en la respuesta puesto que fue cargada sin control de cambios lo que genera confusión en el texto.
55	1301402021	ABRIL	20215110026892	20213010023811	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	1301682021	ABRIL	20215110027782	20214000025681	SUB. DIVULGACIÓN	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 al no realizar un saludo cordial hacia el ciudadano.
57	1301812021	ABRIL	20215110027752	20214000024011	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
58	1301962021	ABRIL	20215110027772	20213060023611	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
59	1323442021	ABRIL	20215110028242	20212100022201	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Se debe tener en cuenta que cuando la petición no sea competencia de la entidad debe dar traslado por el Sistema Bogotá Te escucha.

60	1323602021	ABRIL	20215110028252	20213050023511	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
61	1336312021	ABRIL	20215110028652	20212060024051	SUB. GESTION TERRITORIAL	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
62	1347822021	ABRIL	20215110028632	20214300023271	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
63	1347932021	ABRIL	20215110028392	20214000024001	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
64	1348032021	ABRIL	20215110028412	20213060026871	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
65	1367152021	ABRIL	20215110029262	20213000024271	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
66	1371682021	ABRIL	20215110029472	20213050028241	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

67	1376062021	ABRIL	20215110029402	20215100031241	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
68	1384162021	ABRIL	20215110029852	20213020027321	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
69	1353472021	ABRIL	20215110029012	20213020025431	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
70	1353542021	ABRIL	20215110029022	20213050025141	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.