

SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

Proceso de Atención a la Ciudadanía

01 de mayo de 2021 a 31 de mayo 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).

El seguimiento se realizó a una muestra de 50 peticiones de un total de 98 que ingresaron al IDPC durante el 01 de mayo al 31 de mayo de 2021. De las 50 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. Algunas respuestas no son claras con la información que se le suministra al ciudadano.

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 50 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	1401482021	MAYO	20215110029722	20215200030941	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2	1401612021	MAYO	20215110029792	20214000023981	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3	1401692021	MAYO	20215110029802	20213060026011	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	1401732021	MAYO	20215110029822	20213070024471	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	1401802021	MAYO	20215110029902	20213060025471	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	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.
6	1401892021	MAYO	20215110029942	20214000023991	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
7	1401992021	MAYO	20215110030072	20213060025191	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

8	1409492021	MAYO	20215110030372	20212100025821	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
9	1429182021	MAYO	20215110030722	20213060025451	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	1429322021	MAYO	20215110030772	20211100031531	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
11	1429512021	MAYO	20215110030792	20213050029121	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	864102021	MAYO	20215110030892	20213050029111	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	1430182021	MAYO	20215110030882	20212060024051	SUB. GESTION TERRITORIAL	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
14	1435042021	MAYO	20215110030962	20215200030201	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
15	1294672021	MAYO	20215110031082	20215100026941	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
16	1437732021	MAYO	20215110031052	20213060028361	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	1438122021	MAYO	20215110031062	20213020025271	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	1438642021	MAYO	20215110031122	20213080027211	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	1445162021	MAYO	20215110031272	20213060026061	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	1454122021	MAYO	20215110031492	20213060028891	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	1457132021	MAYO	20215110031542	20211100028231	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
22	1457492021	MAYO	20215110031582	20213060024631	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	1477642021	MAYO	20215110031792	20213050030091	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
24	1477822021	MAYO	20215110031962	20212100025831	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
25	1503222021	MAYO	20215110032592	20211100030491	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

26	1503302021	MAYO	20215110032602	20213080025871	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
27	1503452021	MAYO	20215110032612	20214300026281	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 claridad en la respuesta puesto que no se le detalla la ruta de consulta, ni tampoco se le envía el link en donde puede consultar lo que el ciudadano solicita.
28	1507972021	MAYO	20215110032712	20213040026431	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	1508162021	MAYO	20215110032782	20214000030881	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	1508332021	MAYO	20215110032802	20213020029801	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
31	1485312021	MAYO	20215110033132	20215100026341	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
32	1516812021	MAYO	20215110033022	20214000030921	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
33	1535372021	MAYO	20215110033222	20213060028991	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo

							solicitado por el ciudadano.
34	1535452021	MAYO	20215110033232	20214000030501	SUB. DIVULGACIÓN	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.
35	1592962021	MAYO	20215110034742	20211100032291	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
36	1595972021	MAYO	20215110034822	20213060031541	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
37	1596262021	MAYO	20215110034862	20214000026961	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
38	1611202021	MAYO	20215110035032	20212100028011	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
39	1611372021	MAYO	20215110035082	20212100028021	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
40	1611482021	MAYO	20215110035102	20213060029321	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	1613272021	MAYO	20215110035252	20212100028001	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo

							solicitado por el ciudadano.
42	1695852021	MAYO	20215110036762	20213060031041	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	1696452021	MAYO	20215110036842	20213060031421	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	1696752021	MAYO	20215110036852	20212100031761	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
45	1682612021	MAYO	20215110036522	20213020030141	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	1682872021	MAYO	20215110036702	20215100028291	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
47	1650652021	MAYO	20215110035942	20213040030161	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
48	1650892021	MAYO	20215110035992	20216030029191	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	1493522021	MAYO	20215110035782	20211100030481	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
50	1616552021	MAYO	20215110035772	20212100031771	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo



INSTITUTO DISTRITAL DE
PATRIMONIO CULTURAL

							solicitado por el ciudadano.
--	--	--	--	--	--	--	---------------------------------