

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

**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 las 93 peticiones que ingresaron al IDPC durante el 01 de julio al 31 de julio de 2021. Del total de las peticiones se seleccionó una muestra de 54 peticiones y 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 fueron cargadas sin los anexos respectivos, al momento de realizar el 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 54 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	DEPEDENCIA	EN TÉRMINO/FUE RA DE TÉRMINO	OBSERVACIONES EN LA RESPUESTA REALIZADA
1	2070132021	JULIO	20215110046482	20212100035961	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2	2070312021	JULIO	20215110046542	20212100035941	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3	2080812021	JULIO	20215110046932	20212100036591	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
4	2080972021	JULIO	20215110046922	20212100036711	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
5	2082912021	JULIO	20215110046732	20213050038321	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
6	2086252021	JULIO	20215110047012	20213020037461	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

7	2086472021	JULIO	20215110047002	20213050038871	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	2103382021	JULIO	20215110047482	20213060040761	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
9	2117702021	JULIO	20215110047122	20216080037881	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	2118542021	JULIO	20215110047162	20213020036891	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	2119702021	JULIO	20215110047282	20213080038371	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	2119822021	JULIO	20215110047422	20213010039241	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.

13	2120022021	JULIO	20215110047432	20213040041271	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
14	2120302021	JULIO	20215110047472	20212100036581	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
15	2122822021	JULIO	20215110047242	20211000037731	DIRECCIÓN GENERAL	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
16	2123202021	JULIO	20215110047572	20213070037161	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	2124352021	JULIO	20215110047612	20213080038441	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	2125002021	JULIO	20215110047642	20215500036841	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
19	2131572021	JULIO	20215110047682	20213020037151	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	2132242021	JULIO	20215110047712	20213060042291	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	2136382021	JULIO	20215110047862	20213060036791	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
22	2133122021	JULIO	20215110047902	20212100036601	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
23	2191962021	JULIO	20215110049102	20214000042271	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
24	2192612021	JULIO	20215110049442	20212100036701	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
25	2193092021	JULIO	20215110049472	20215100036521	ATENC. CIUDADANIA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
26	2193802021	JULIO	20215110049522	20213060039091	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	2204222021	JULIO	20215110049822	20213060039721	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
28	2199592021	JULIO	20215110049872	20212100037791	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
29	2186122021	JULIO	20215110049892	20213050042051	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	2207702021	JULIO	20215110050142	20213050042051	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	2227012021	JULIO	20215110050332	20212310040281	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	2227622021	JULIO	20215110050352	20213040041561	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	2225082021	JULIO	20215110050432	20213060042101	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	2237582021	JULIO	20215110050442	20213090039101	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
35	2238612021	JULIO	20215110050582	20213060040291	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	2260082021	JULIO	20215110050762	20212100039601	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
37	2260492021	JULIO	20215110050882	20213060044101	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	2262082021	JULIO	20215110050922	20213010039361	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
39	2269992021	JULIO	20215110051092	20215200045211	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
40	2270692021	JULIO	20215110050962	20213060042691	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	2271392021	JULIO	20215110050972	20213060040181	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
42	2272892021	JULIO	20215110051062	20213060040921	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	2280952021	JULIO	20215110051212	20212100039551	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
44	2282102021	JULIO	20215110051232	20213060040751	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
45	2298832021	JULIO	20215110051482	20212060042411	SUB. GESTION TERRITORIAL	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
46	2298982021	JULIO	20215110051502	20212100040021	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
47	2277512021	JULIO	20215110051792	20214000041071	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.



48	2313452021	JULIO	20215110051762	20213060040941	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	2313712021	JULIO	20215110051892	20212100040011	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
50	2355652021	JULIO	20215110053542	20211100044621	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
51	2360482021	JULIO	20215110053472	20212100040001	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
52	2361522021	JULIO	20215110053572	20213020045721	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
53	2364212021	JULIO	20215110053602	20212100041311	SUB.CORPORATI VA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
54	2302962021	JULIO	20215110055922	20211100042191	OF. OFICINA JURIDICA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.