

**SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS- Proceso de Atención a la  
Ciudadanía  
01 de julio de 2020 a 31 de julio de 2020**

**Fuente:** Matriz verificación de registro de las solicitudes – Respuestas emitidas por todas las dependencias del IDP durante el periodo relacionado.

**Responsables:** Michelle Suárez y 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 46 peticiones de un total de 123 que ingresaron al IDPC durante el 01 de julio al 31 de julio de 2020. De las 46 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. Una respuesta no cumplió con los términos de oportunidad establecidos.
- 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.

**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 la respuestas a la ciudadanía en el 100% de los requerimientos.

A continuación, se anexa la muestra de las 46 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
1589132020	JULIO	20205110036462	20203050025781	SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1589132020	JULIO	20205110036462	20203060025371	Oficina Asesora Jurídica	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1606352020	JULIO	20202100036692	20203050029401	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1606532020	JULIO	20205110036862	20203060029481	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1606642020	JULIO	20205110036872	20203060030491	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1601932020	JULIO	20205110036962	20201100030391	Oficina Asesora Jurídica	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. La respuesta no cumple con el criterio de calidez. Se debe saludar cordialmente al ciudadano previo a dar la respuesta.
1584852020	JULIO	20205110036972	20204000027661	SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1613912020	JULIO	20205110036982	20203060029151	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1614402020	JULIO	20205110036992	20203060029561	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad,

				DEL PATRIMONIO		conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1615472020	JULIO	20205110037002	20203060032821	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1615602020	JULIO	20205110037012	20203060032231	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1617542020	JULIO	20205110037322	20203060032921	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1655332020	JULIO	20205110037772	20201000030131	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1660552020	JULIO	20205110037822	20203060032461	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1669842020	JULIO	20205110038032	20203050030471	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1669942020	JULIO	20205110038042	20203050033821	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1678462020	JULIO	20205110038102	20203060029751	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1678602020	JULIO	20205110038112	20203060029471	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1678722020	JULIO	20205110038252	20205200031101	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1655332020	JULIO	20205110037772	20201000030131	DIRECCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

1704672020	JULIO	20205110038562	20203050035151	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1707582020	JULIO	20205110038822	20203010033101	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1725202020	JULIO	20205110039032	20204000028971	SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1728182020	JULIO	20205110039042	20205300030801	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano La respuesta no cumple con el criterio de calidez. Se debe saludar cordialmente al ciudadano previo a dar la respuesta.
1741792020	JULIO	20205110038932	20203050034451	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	FUERA DE TÉRMINOS	La petición no cumplió con el criterio de oportunidad, siendo que esta petición ingreso al IDPC el 13 de Julio de 2020 dando inicio de términos en el Sistema Bogotá Te escucha el 14 Julio de 2020, la cual tenía como fecha de vencimiento el 27 de Agosto de 2020 como se evidencia en el seguimiento del 25 de Agosto. Es de resaltar que la respuesta tiene el número de radicado del 21 de Agosto de 2020.
1741902020	JULIO	20205110039052	20203060035181	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1742192020	JULIO	20205110039082	20202310028621	Oficina Asesora de Planeación	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1742412020	JULIO	20205110039092	20203060035591	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad,

				DEL PATRIMONIO		conforme a lo solicitado por el ciudadano
1742632020	JULIO	20205110039112	20203040032891	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1743292020	JULIO	20205110039142	20202100028891	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1750782020	JULIO	20205110039402	20203060029441	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1750992020	JULIO	20205110039412	20203060032721	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1757952020	JULIO	20205110039642	20205200031121	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1758632020	JULIO	20205110039652	20203060032691	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1759912020	JULIO	20205110039802	20203060030901	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1767442020	JULIO	20205110039862	20203060030741	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1767922020	JULIO	20205110039872	20203060030831	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano Se sugiere anexar el comunicado que se le informa que se le envió el 10 de enero de 2020.
1768142020	JULIO	20205110039882	20203010029111	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano

1768482020	JULIO	20205110039892	20203060031751	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1643062020	JULIO	20205110040072	20204500030021	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano La respuesta no cumple con el criterio de calidez. Se debe saludar cordialmente al ciudadano previo a dar la respuesta.
1827172020	JULIO	20205110040662	20203060031781	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1827802020	JULIO	20205110040872	20203060029031	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1843642020	JULIO	20205110041182	20203010032271	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1843782020	JULIO	20205110041192	20203090032261	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1870712020	JULIO	20205110041712	20205000033541	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
1856212020	JULIO	20205110041432	20204000030581	SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano