

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

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

**Responsables:** Michell 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 50 peticiones de un total de 86 que ingresaron al IDPC durante el 01 de octubre al 31 de octubre de 2020. 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 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 fueron cargadas sin los anexos respectivos
- e. Algunas respuestas no coincidieron los datos del petionario.

**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:

NÚMERO DE REQUERIMIENTO O SDQS	MES	NÚMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	DEPEDENCIA	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO	OBSERVACIONES EN LA RESPUESTA REALIZADA
2370282020	OCTUBRE	20205110057792	20202100044161	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Tener en cuenta que el documento adjunto esta sin firma.
2694332020	OCTUBRE	20205110057952	20203050043921	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, y presenta el anexo adjunto.
2696662020	OCTUBRE	20205110058182	20202100044761	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, y presenta el anexo adjunto.
2697512020	OCTUBRE	20205110058382	20203060045761	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con 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.
2698122020	OCTUBRE	20205110058422	20204400046501	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2720192020	OCTUBRE	20205110058822	20203060047471	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con 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.
2732112020	OCTUBRE	20205110059012	20201100046081	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2744662020	OCTUBRE	20205110059622	20203010047381	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros

						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2735992020	OCTUBRE	20205110059682	20205200046411	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con 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.
2743812020	OCTUBRE	20205110059702	20203060048251	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2743582020	OCTUBRE	20205110059722	20203060049301	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2744842020	OCTUBRE	20205110059402	20205200044401	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con 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.
2761852020	OCTUBRE	20205110060172	20204000050661	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2765562020	OCTUBRE	20205110059992	20204500045671	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de 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.
2765822020	OCTUBRE	20205110060162	20203070046021	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2775862020	OCTUBRE	20205110060312	20202100045581	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

2695272020	OCTUBRE	20205110060552	20203060050201	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2782322020	OCTUBRE	20205110060432	20202100045621	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano, y presenta el anexo adjunto.
2782822020	OCTUBRE	20205110060542	20203050049921	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2795912020	OCTUBRE	20205110061222	20204000049061	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2707522020	OCTUBRE	20205110061262	20206120047161	EN TÉRMINO	SUB. GESTION TERRITORIAL	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2807512020	OCTUBRE	20205110061242	20203020046011	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2818762020	OCTUBRE	20205110061202		EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La petición fue cerrada en los términos establecidos por ley, al consultar la respuesta se identifica que no cumple con ningún criterio de calidad, al verificar el documento que fue cargado en el sistema Bogotá Te escucha se identificó que la respuesta no corresponde a la interpuesta por el ciudadano, la respuesta cargada es con el radicado 20204400046491 que es respuesta a otra solicitud. La respuesta que se debió cargar es la 20204000049851.
2817522020	OCTUBRE	20205110061092	20203010050081	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2818932020	OCTUBRE	20205110061212	20204400046491	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2820222020	OCTUBRE	20205110061332	20203060051191	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros

						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2823232020	OCTUBRE	20205110061522	20202100048681	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Sin embargo se hace la observación de palabras mal escritas.
2829502020	OCTUBRE	20205110061462	20203080047931	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2839842020	OCTUBRE	20205110061752	20203020047541	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2842242020	OCTUBRE	20205110061602	20201100046751	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con 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.
2842442020	OCTUBRE	20205110061722	20201100047321	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con 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.
2842672020	OCTUBRE	20205110061742	20204400048951	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con la mayoría de los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. No se observa el asunto en el oficio.
2842452020	OCTUBRE	20205110062182	20203070048151	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2856752020	OCTUBRE	20205110062132	20203010050231	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. En el saludo hacia los ciudadanos se evidencia una palabra en plural y otra en singular.
2857092020	OCTUBRE	20205110062162	20203050052301	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

2876612020	OCTUBRE	20205110062642	20202100050961	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2882492020	OCTUBRE	20205110062552	20203080051561	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2882752020	OCTUBRE	20205110062582	20204500049891	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2883102020	OCTUBRE	20205110062612	20203010047331	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2424212020	OCTUBRE	20205110062822	20203000049501	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2891392020	OCTUBRE	20205110062742	20203060045761	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2941722020	OCTUBRE	20205110063582	20206120047501	EN TÉRMINO	SUB. GESTION TERRITORIAL	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2868182020	OCTUBRE	20205110062962	20204500047021	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2905422020	OCTUBRE	20205110062992	20203050050171	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2915432020	OCTUBRE	20205110063132	20203050049341	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2930742020	OCTUBRE	20205110063382	20203050049951	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2930882020	OCTUBRE	20205110063392	20203050048351	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2931032020	OCTUBRE	20205110063412	20203050048231	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
3044182020	OCTUBRE	20205110064952	20203060050831	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.



3044342020	OCTUBRE	20205110065062	20204500049251	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
------------	---------	----------------	----------------	------------	------------------	--