

**SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS**  
**Proceso de Atención a la Ciudadanía**  
**01 de septiembre de 2020 a 30 de septiembre de 2020**

**Fuente:** Matriz verificación de registro de las solicitudes – Respuestas emitidas por todas las dependencias del IDPC 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 50 peticiones de un total de 119 que ingresaron al IDPC durante el 01 de septiembre al 30 de septiembre 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.

**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
2292272020	SEPTIEMBRE	20205110050442	20204000041861	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	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.
2292512020	SEPTIEMBRE	20205110050522	20203060039061	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 Al verificar la respuesta, no cumple con la calidez en la respuesta al no realizar un saludo cordial hacia el ciudadano.
2293022020	SEPTIEMBRE	20205110050562	20203020038741	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2293272020	SEPTIEMBRE	20205110050572	20202100038431	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2293472020	SEPTIEMBRE	20205110050582	20203060040831	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2293602020	SEPTIEMBRE	20205110050622	20204000042001	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2293792020	SEPTIEMBRE	20205110050652	20203050040611	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2293942020	SEPTIEMBRE	20205110050742	20202100038411	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2305882020	SEPTIEMBRE	20205110050752	20203060038331	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2306152020	SEPTIEMBRE	20205110050842	20201100038831	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

2306582020	SEPTIEMBRE	20205110050872	20203060038331	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2310062020	SEPTIEMBRE	20205110051082	20203050041471	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2345392020	SEPTIEMBRE	20205110051432	20203050041491	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2345812020	SEPTIEMBRE	20205110051552	20204000041931	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2346202020	SEPTIEMBRE	20205110051572	20206120040111	EN TÉRMINO	SUB. GESTION TERRITORIAL	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2346462020	SEPTIEMBRE	20205110051592	20204000041991	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2347682020	SEPTIEMBRE	20205110051642	20203060041331	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2372362020	SEPTIEMBRE	20205110051662	20203060041151	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2372762020	SEPTIEMBRE	20205110051712	20203060040821	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2373982020	SEPTIEMBRE	20205110051932	20203050041961	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2036212020	SEPTIEMBRE	20205110052052	20201100040291	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2382062020	SEPTIEMBRE	20205110052072	20202100040051	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2382332020	SEPTIEMBRE	20205110052082	20205200041061	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2383372020	SEPTIEMBRE	20205110052092	20203060041731	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

2404972020	SEPTIEMBRE	20205110052382	20203060041001	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2405992020	SEPTIEMBRE	20205110052392	20203040041511	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2407462020	SEPTIEMBRE	20205110052442	20203050041951	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2407962020	SEPTIEMBRE	20205110052452	20203060041671	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Se sugiere informar una fecha aproximada que será enviada el Acta de observaciones y/o Requerimiento.
2408312020	SEPTIEMBRE	20205110052462	20205200041071	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 Al verificar la respuesta, no cumple con la calidez en la respuesta al no realizar un saludo cordial hacia el ciudadano.
2442432020	SEPTIEMBRE	20205110053382	20201100041041	EN TÉRMINO	OF. OFICINA JURIDICA	Una vez efectuado la revisión de la respuesta se identificó que la respuesta dada por la Oficina Asesora Jurídica fue con el número de radicado 20201100041041, pero al consultar en el Sistema Bogotá te Escucha la respuesta cargada corresponde al radicado 20205110053382 la cual es la solicitud de entrada radicada por el ciudadano.
2451222020	SEPTIEMBRE	20205110053302	20202100040791	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2452072020	SEPTIEMBRE	20205110053322	20204000041401	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2452952020	SEPTIEMBRE	20205110053342	20203060041271	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

2450732020	SEPTIEMBRE	20205110053402	20203010043151	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2458552020	SEPTIEMBRE	20205110053592	20203050044371	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2550782020	SEPTIEMBRE	20205110055332	20203060042361	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2566742020	SEPTIEMBRE	20205110055572	20203060042391	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2566962020	SEPTIEMBRE	20205110055592	20203060043971	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2567282020	SEPTIEMBRE	20205110055602	20203000043241	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2567442020	SEPTIEMBRE	20205110055612	20203060042541	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2567632020	SEPTIEMBRE	20205110055682	20202100044671	EN TÉRMINO	SUB.CORPORATIVA	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2567722020	SEPTIEMBRE	20205110055692	20206110045111	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2567892020	SEPTIEMBRE	20205110055702	20203060044911	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2568252020	SEPTIEMBRE	20205110055752	20203060044511	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2549552020	SEPTIEMBRE	20205110055762	20204500042791	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	Una vez efectuado la revisión de la respuesta se identificó que la respuesta dada por la Subdirección fue con el número de radicado 20204500042791, pero al consultar en el Sistema Bogotá te Escucha la respuesta cargada corresponde al radicado 20203000043241 la cual corresponde a otra solicitud que fue resuelta por la Subdirección de Protección

						e Intervención del Patrimonio.
2636982020	SEPTIEMBRE	20205110056702	20204000047301	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2670772020	SEPTIEMBRE	20205110057452	20203070044021	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2670792020	SEPTIEMBRE	20205110057462	20203070044001	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2671022020	SEPTIEMBRE	20205110057252	20203080042941	EN TÉRMINO	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2431662020	SEPTIEMBRE	20205110052962	20204500040811	EN TÉRMINO	SUB. DIVULGACIÓN	Una vez efectuado el seguimiento de la respuesta se identificó que fue resuelta en los términos establecidos por ley, pero la respuesta no fue cargada completa al no adjuntar los anexos que menciona el documentó de respuesta.