



Ihara Malagon <ihara.malagon@gmail.com>

Entrega inventario de indicadores – Servicio a la Ciudadanía

1 message

Ihara Malagon <ihara.malagon@gmail.com>

Tue, Feb 17, 2026 at 8:05 PM

To: angelo.bautista@idrd.gov.co

Estimado Angelo,

De acuerdo al correo que antecede y en relación a la mesa de trabajo realizada el día 16 de febrero de 2026, junto con mi compañera Martha Lucía Ardila nos permitimos compartir la información correspondiente al asunto de referencia. En este documento se incluyeron ajustes que contemplan análisis de la evidencia, observaciones y acciones de mejora.

Quedamos muy atentas a comentarios o a cualquier ajuste adicional que considere necesario.

Con un cordial saludo,

Ihara

**INVENTARIO DE INDICADORES.docx**

27K

INVENTARIO DE INDICADORES – GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

IDRD

Introducción

Este documento presenta el inventario de indicadores del proceso de Servicio a la Ciudadanía. El objetivo es consolidar la información, analizar el nivel de cumplimiento y proponer acciones de mejora que fortalezcan la gestión institucional.

Metodología

Los indicadores fueron recopilados desde Isolución. Cada ficha incluye: objetivo, fórmula de cálculo, meta, porcentaje de cumplimiento, análisis de evidencia, observaciones y acciones de mejora.

1. Alertas preventivas (Código 1712)

Objetivo: Garantizar respuesta oportuna mediante alertas preventivas en PQRDS en riesgo de vencimiento.

Fórmula: $(\text{Peticiones con alerta preventiva} / \text{Peticiones en riesgo}) \times 100$

Meta: 100 %

Cumplimiento: 56,57 % (13/Feb/2026)

Análisis: Ejecución baja frente a la meta, aunque la tendencia es positiva. Persisten peticiones en riesgo sin alerta preventiva.

Observaciones: El sistema de alertas aún no cubre todos los casos en riesgo, lo que puede generar incumplimientos.

Acciones de mejora:

- Revisar la configuración de alertas en la base de datos BTE.
- Capacitar a los responsables en el uso de alertas preventivas.
- Implementar seguimiento semanal para evitar acumulación de casos en riesgo.

2. Calidad de información recibida por el proceso (Código 1788)

Objetivo: Verificar calidad, claridad y oportunidad de la información recibida por el proceso.

Fórmula: $(\text{Correos con información clara y oportuna} / \text{Total de correos recibidos}) \times 100$

Meta: 100 %

Cumplimiento: 100 % (12/Feb/2026)

Análisis: Cumplimiento pleno, sin riesgos asociados.

Observaciones: La estabilidad del indicador refleja buenas prácticas en las áreas, pero se requiere mantener controles para prevenir desviaciones.

Acciones de mejora:

- Implementar controles periódicos de calidad sobre la información recibida, incluso en escenarios de cumplimiento total.
- Documentar buenas prácticas de las áreas que suministran información clara y oportuna, para replicarlas en otras dependencias.
- Establecer un protocolo de retroalimentación inmediata en caso de detectar información incompleta o errada, con el fin de mantener la estabilidad del indicador.

3. Expedientes virtuales actualizados (Código 1789)

Objetivo: Verificar actualización contractual en SECOP II para garantizar transparencia.

Fórmula: $(\text{Contratos vigentes en SECOP II} / \text{Informes aprobados en Portal Contratista}) \times 100$

Meta: 100 %

Cumplimiento: 72,22 % (12/Feb/2026)

Análisis: Cumplimiento bajo, con riesgo de trazabilidad.

Observaciones: El retraso en la carga de información afecta la transparencia y dificulta la supervisión contractual.

Acciones de mejora:

- Establecer un cronograma de actualización semanal en SECOP II para garantizar que todos los contratos vigentes estén al día.
- Coordinar con las áreas responsables de la supervisión contractual para asegurar que los informes se aprueben y carguen oportunamente en el Portal Contratista.
- Realizar capacitaciones a los responsables sobre el uso de SECOP II y el Portal Contratista, para minimizar errores y retrasos.

4. Gestión del correo electrónico (Código 1711)

Objetivo: Medir correos gestionados vs. recibidos para garantizar eficiencia en la atención.

Fórmula: $(\text{Correos gestionados} / \text{Correos recibidos}) \times 100$

Meta: 100 %

Cumplimiento: 100 % (12/Feb/2026)

Análisis: Cumplimiento pleno, atención ágil y sin acumulación de solicitudes.

Observaciones: El indicador refleja estabilidad, pero se recomienda monitoreo constante para mantener el nivel alcanzado.

Acciones de mejora:

- Documentar el flujo de gestión de correos como buena práctica institucional.
- Realizar auditorías periódicas para verificar la calidad de las respuestas enviadas, no solo la cantidad gestionada.
- Establecer indicadores complementarios que midan la satisfacción del ciudadano respecto a la gestión de correos electrónicos.

5. Interfaz entre sistemas de información (Código 1710)

Objetivo: Medir interoperabilidad entre BTE y Orfeo.

Fórmula: $(\text{Peticiones radicadas en BTE} + \text{manuales} / \text{Total en BTE}) \times 100$

Meta: 100 %

Cumplimiento: 100 % (30/Ene/2026)

Análisis: Cumplimiento pleno, interoperabilidad estable.

Observaciones: El indicador depende del correcto funcionamiento de los sistemas electrónicos, más que de la gestión del equipo.

Acciones de mejora:

- Implementar pruebas periódicas de interoperabilidad entre BTE y Orfeo para garantizar la continuidad del flujo de información.
- Documentar los casos de radicación manual y analizar sus causas, con el fin de reducir al mínimo la intervención manual.
- Establecer un protocolo de contingencia para asegurar que, en caso de fallas del sistema, las peticiones se registren sin pérdida de información.

6. Número de peticiones asociados a la no verificación de los perfiles dentro de los términos (Código 1709)

Objetivo: Medir correos no asociados a incumplimiento de verificación de perfiles.

Fórmula: $(\text{Correos sin incumplimiento} / \text{Total correos mensuales}) \times 100$

Meta: 100 %

Cumplimiento: 88,54 % (30/Ene/2026)

Análisis: Cumplimiento alto, pero no total; cerca del 12 % incumple términos.

Observaciones: El desfase de dos meses en la medición limita la capacidad de reacción inmediata.

Acciones de mejora:

- Implementar alertas internas que notifiquen a las dependencias cuando un perfil esté próximo a incumplir los términos de verificación.
- Reducir el desfase de medición para contar con información más oportuna y facilitar la toma de decisiones correctivas.
- Realizar capacitaciones periódicas a las áreas responsables sobre la importancia de la verificación de perfiles dentro de los plazos legales.
- Establecer un sistema de seguimiento por dependencia para identificar las áreas con mayor nivel de incumplimiento y focalizar acciones de mejora.

7. Porcentaje de peticiones atendidos correctamente en Bogotá Te Escucha (Código 1736)

Objetivo: Evaluar calidad de respuestas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS).

Fórmula: $(\text{Respuestas sin observaciones} / \text{Total requerimientos evaluados}) \times 100$

Meta: 80 %

Cumplimiento: 98,86 % (27/Ene/2026) → 123,57 % sobre la meta.

Análisis: Desempeño sobresaliente, calidad alta y consistente.

Observaciones: La meta inicial puede estar subestimando la capacidad real del proceso.

Acciones de mejora:

- Revisar la pertinencia de la meta (80 %) y considerar su ajuste a un nivel más exigente, dado el desempeño sostenido superior.
- Documentar las buenas prácticas de gestión de respuestas en Bogotá Te Escucha para replicarlas en otros canales de atención.
- Implementar auditorías cualitativas que complementen la medición cuantitativa, asegurando que la calidad percibida por el ciudadano sea coherente con los resultados del indicador.
- Realizar capacitaciones periódicas para garantizar la continuidad del alto nivel de cumplimiento.

8. Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas dentro de los términos legales vigentes (Código 1481)

Objetivo: Medir cumplimiento de términos legales en contestación de PQRS.

Fórmula: (PQRSD contestadas en términos en BTE/ Total recibidas) × 100

Meta: 100 %

Cumplimiento: 99,16 % (30/Ene/2026)

Análisis: Cumplimiento muy alto, margen mínimo de incumplimiento.

Observaciones: El desfase de dos meses en la medición dificulta la reacción inmediata ante incumplimientos.

Acciones de mejora:

- Implementar alertas preventivas para las PQRSD próximas a vencer, reduciendo el margen de incumplimiento.
- Revisar los casos que no fueron contestados dentro de los términos legales para identificar causas recurrentes.
- Fortalecer la coordinación entre dependencias responsables de la respuesta, asegurando que todas cumplan con los plazos establecidos.

9. Porcentaje de requerimientos atendidos con calidad (Código 1483)

Objetivo: Medir calidad de respuestas en SDQS.

Fórmula: (Respuestas sin observaciones / Total requerimientos evaluados) × 100

Meta: 80 %

Cumplimiento: 98,46 % (30/Ene/2026) → 123,08 % sobre la meta.

Análisis: Desempeño sobresaliente, calidad superior a lo esperado.

Observaciones: La meta podría estar subestimando la capacidad real del área.

Acciones de mejora:

- Evaluar la pertinencia de la meta (80 %) y considerar su ajuste a un nivel más exigente, dado el desempeño sostenido superior.
- Complementar la medición cuantitativa con evaluaciones cualitativas de satisfacción ciudadana, para asegurar que la percepción del usuario coincida con los resultados del indicador.
- Documentar las buenas prácticas de gestión de requerimientos con calidad y replicarlas en otras dependencias.
- Mantener capacitaciones periódicas para garantizar la continuidad del alto nivel de cumplimiento.

10. Publicaciones en link de transparencia (Código 1700)

Objetivo: Garantizar publicación oportuna de información institucional en el link de transparencia.

Fórmula: (Solicitudes cerradas en GLPI / Solicitudes realizadas) × 100

Meta: 100 %

Cumplimiento: 100 % (30/Ene/2026)

Análisis: Cumplimiento pleno, transparencia garantizada.

Observaciones: El indicador refleja estabilidad, pero se recomienda mantener auditorías para asegurar calidad de la información publicada.

Acciones de mejora:

- Mantener un sistema de seguimiento interno que garantice la publicación oportuna de todas las solicitudes en el link de transparencia.
- Implementar auditorías periódicas para verificar la calidad y completitud de la información publicada.

11. Respuesta Oportuna de PQRDS (Código 1713)

Objetivo: Medir contestación de PQRDS dentro de términos legales.

Fórmula: (PQRDS contestadas en términos / Total recibidas) × 100

Meta: 100 %

Cumplimiento: 99,12 % (30/Ene/2026)

Análisis: Cumplimiento muy alto, margen mínimo de incumplimiento.

Observaciones: El desfase de dos meses en la medición limita la capacidad de reacción inmediata.

Acciones de mejora:

- Implementar alertas preventivas para las PQRS próximas a vencer, reduciendo el margen de incumplimiento.
- Revisar los casos que no fueron contestados dentro de los términos legales para identificar causas recurrentes.
- Fortalecer la coordinación entre dependencias responsables de la respuesta, asegurando que todas cumplan con los plazos establecidos.

12. Satisfacción del ciudadano con la atención recibida en los SUPERCARE (Código 1251)

Objetivo: Medir satisfacción ciudadana en puntos de atención.

Fórmula: (Ciudadanos satisfechos / Total atendidos) × 100

Meta: 95 %

Cumplimiento: 100 % (12/Feb/2026) → 105,26 % sobre la meta.

Análisis: Alta satisfacción ciudadana, desempeño superior a lo esperado.

Observaciones: La tendencia positiva confirma estabilidad en la percepción ciudadana. La meta puede estar subestimando la capacidad real del servicio.

Acciones de mejora:

- Complementar la medición con encuestas cualitativas que profundicen en aspectos específicos de la atención (tiempos de espera, trato recibido, claridad de la información).
- Documentar las buenas prácticas de atención en los SUPERCADÉ y replicarlas en otros canales de servicio.
- Implementar mecanismos de retroalimentación continua para mantener y mejorar la satisfacción ciudadana.

Conclusiones

- La mayoría de los indicadores presentan cumplimiento alto o pleno.
- Algunos muestran sobre-ejecución, lo que sugiere ajustar metas.
- Se identifican oportunidades de mejora en actualización contractual (SECOP II) y verificación de perfiles.

Recomendaciones

- Ajustar metas en indicadores con desempeño sostenido superior.
- Implementar alertas preventivas y protocolos de seguimiento.
- Documentar buenas prácticas y replicarlas en todas las dependencias.
- Complementar la medición cuantitativa con encuestas **cualitativas** de satisfacción ciudadana.

Sugerencia de Unificación de Indicadores

Con el fin de optimizar la gestión y evitar duplicidad en la medición, se recomienda unificar los siguientes indicadores que evalúan factores semejantes:

- **Calidad de respuestas en SDQS**
 - *Código 1736: Porcentaje de peticiones atendidas correctamente en Bogotá Te Escucha*
 - *Código 1483: Porcentaje de requerimientos atendidos con calidad*Ambos evalúan la calidad de las respuestas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas. Se recomienda unificarlos en un solo indicador de “Calidad

de respuestas en SDQS”, con posibilidad de desagregar por canal si se requiere mayor detalle.



Ihara Malagon <ihara.malagon@gmail.com>

Entrega de revisión y ajuste del inventario de indicadores

Ihara Malagon <ihara.malagon@gmail.com>

Mon, Feb 23, 2026 at 11:32 AM

To: angelo.bautista@idrd.gov.co

Angelo, buen día.

Adjunto la revisión del inventario de indicadores del proceso de Servicio a la Ciudadanía, junto con la propuesta de ajustes.

También adjunto el archivo en Excel con la estructura actualizada.

Quedo atenta a cualquier ajuste adicional.

Cordialmente,

2 attachments

**PROPUESTA DE AJUSTES AL INVENTARIO DE INDICADORES.docx**

17K

**INVENTARIO DE INDICADORES 1.xlsx**

18K

PROPUESTA DE AJUSTES AL INVENTARIO DE INDICADORES – GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

IDRD – Revisión técnica del inventario de indicadores

Tras la revisión detallada del inventario de indicadores del proceso de Servicio a la Ciudadanía, se identificaron varios aspectos que requieren ajuste para garantizar claridad, pertinencia y alineación con las necesidades actuales del proceso. A continuación, se presentan los principales hallazgos:

1. Ajuste de objetivos a redacción en verbo infinitivo

Se evidenció que varios objetivos estaban redactados de manera extensa, poco clara o sin iniciar en verbo infinitivo.

Este ajuste mejora la comprensión, estandariza el inventario y facilita su uso en informes y auditorías.

2. Indicadores que ya no aplican

Durante la revisión se identificaron indicadores que han perdido pertinencia o ya no reflejan la operación actual del proceso.

Ejemplo:

Código 1709 – Número de peticiones asociadas a la no verificación de perfiles dentro de los términos

Este indicador ya no aplica debido a:

- Cambios en el flujo operativo del Portal Ciudadano.

Se recomienda **eliminarlo del inventario**.

3. Indicadores duplicados o que pueden unificarse

Se identificó duplicidad en indicadores que miden esencialmente lo mismo:

Indicadores de calidad en SDQS

- Código **1736**: Porcentaje de peticiones atendidas correctamente en Bogotá Te Escucha.
- Código **1483**: Porcentaje de requerimientos atendidos con calidad.

Ambos miden **calidad de respuesta en SDQS**, solo que desde canales distintos.

Recomendación

Unificar ambos en un único indicador:

“Calidad de respuestas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS)”

Con posibilidad de desagregar por canal si se requiere análisis más detallado.

4. Indicadores que deben eliminarse o replantearse

Indicadores asociados únicamente a Bogotá Te Escucha

El proceso de Servicio a la Ciudadanía recibe PQRSD por múltiples canales (BTE, correo, presencial, portal, etc.).

Por lo tanto, indicadores que miden únicamente Bogotá Te Escucha **no representan la totalidad del proceso.**

Ejemplo:

- Código **1736**
- Código **1481** (en su versión antigua)

Recomendación

Eliminar indicadores exclusivos de un solo canal y reemplazarlos por un **indicador macro** que mida:

“Cumplimiento de términos legales en la atención de PQRSD en todos los canales institucionales”

Este indicador permitiría:

- Integrar todos los canales.
- Evitar duplicidad.
- Facilitar el análisis global del proceso.
- Alinear la medición con la realidad operativa.

Regulación de la información de indicadores

Señal a los organismos la gestión y el desarrollo de la institución, de los recursos humanos y los recursos tecnológicos, los indicadores que evalúan la calidad, la gestión y el desarrollo de la institución.

© 1999 by the American Psychological Association or one of its allied publishers. This article is intended solely for the personal use of the individual user and is not to be disseminated broadly.

Se permite el uso no comercial de este artículo en la versión publicada en la revista, siempre y cuando se cite la fuente original y se permita el uso no comercial de esta obra.

Si no maneja consecutivo
coloque N.A.
ACTA No.

COMITÉ/REUNIÓN: Trámites y Servicios

DD
19

MM
02

AA
2026

LUGAR: Oficina Relaciónamiento
Ciudadanía

HORA DE INICIO: 11:00 AM

HORA FIN: 12 PM

ASISTENTES		DEPENDENCIA
NOMBRE	CARGO	
Tania Jelen Ruido R.	Contratista	ORIC
Angelo Fabian Bautista	Contratista	
Faiber Gabino Correa	Contratista	ORIC
Paola Alvarado Pardo	Contratista	ORIC
Martha Lucia Arilla Garces	Contratista	ORIC

ORDEN DEL DIA

- 1) Revisión obligaciones para conformación Plan de Trabajo
- 2) Indicadores
- 3) Tareas
- Proceso Trámites y Servicios

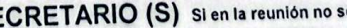
TEMAS TRATADOS

- 1) Se realiza revisión obligaciones para conformación Plan de trabajo en lo relacionado con el Proceso de Trámites y Servicios, dentro del Proceso de Racionalización de trámites
- 2) Indicadores identificar indicadores de trámite para realizar seguimiento y control, realizar inventario de trámites, marco normativo, Tiempos, Producto entregable este obra.
- 3) Tareas: Levantamiento oferta y inventario trámite

TEMAS TRATADOS

[illegible]

EVALUACIÓN Y CIERRE DE LA REUNIÓN			
¿Se logró el objetivo?	SI		NO
Observaciones			

PRESIDENTE / DELEGADO / JEFE DEPENDENCIA / QUIÉN CONVOCA		SECRETARIO (S) Si en la reunión no se maneja esta delegación coloque N.A.	
FIRMA		FIRMA	
NOMBRE	Angelo Fabian Bautista	NOMBRE	Marian C. Prieta Garces
CARGO	Contratista	CARGO	Contratista

Powered by  CamScanner