

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL  
- IDPC -**

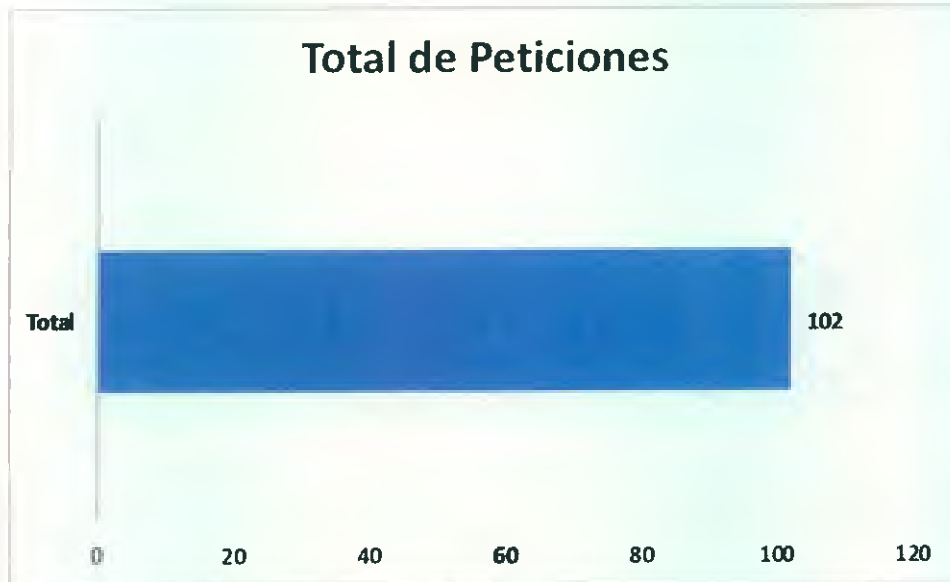
**Informe mensual del Sistema "Bogotá te escucha"  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-  
Agosto 2020**

**Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "Estatuto Orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010**

**Agosto 2020**

## INFORME MENSUAL SDQS MES DE AGOSTO 2020

### 1. Total de Peticiones registradas en el mes.



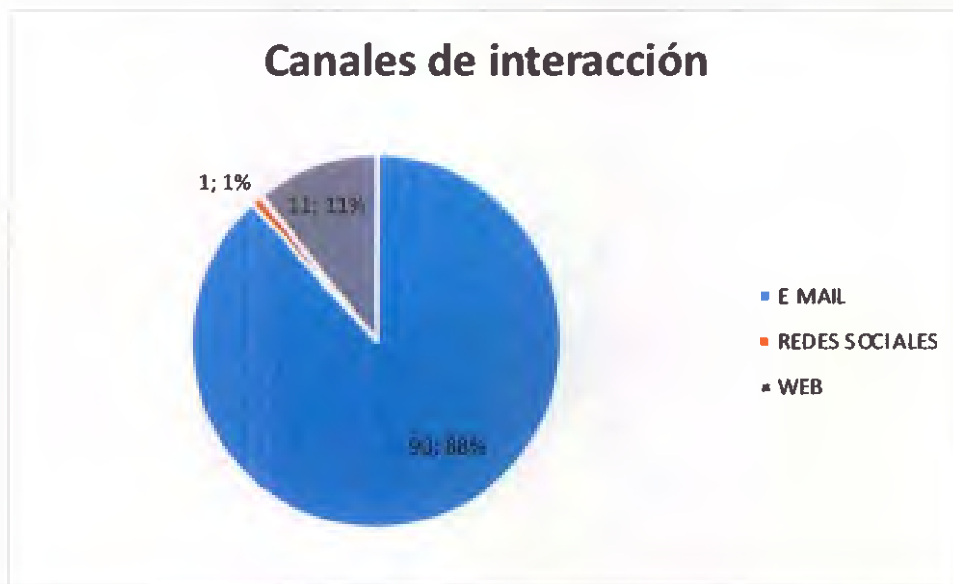
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SdqS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de agosto se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ciento dos (102) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo. De esta manera, el IDPC cumple el 100% de lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010<sup>1</sup>.

### 2. Canales de interacción.

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de agosto se recibieron a través de los siguientes canales:

<sup>1</sup> **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso e éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

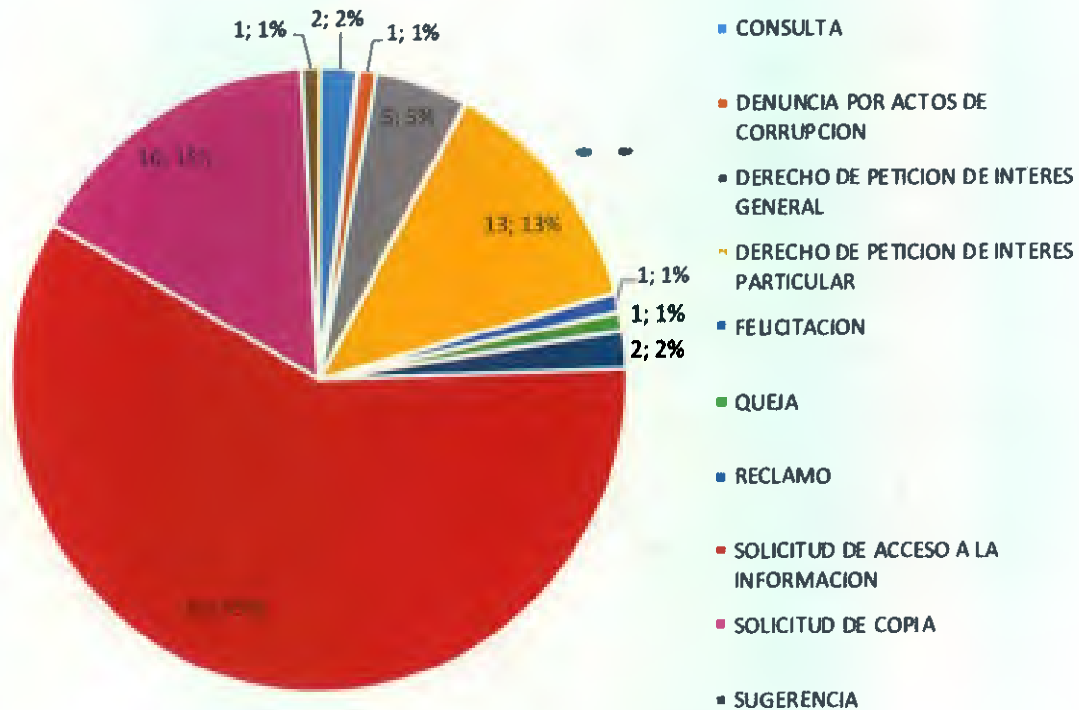
En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 88% de los requerimientos; seguido del canal web con el 11% y redes sociales con el 1% del total de las peticiones registradas.

### 3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v4, 02.08.2019), los requerimientos registrados en el mes de agosto corresponden a:

of

## Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (102), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 59%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 13%, solicitud de copia con el 15%, derecho de petición de interés general con el 5%, consulta con el 2%, reclamo con el 2% las demás peticiones como lo son denuncias de actos de corrupción, felicitaciones, quejas y sugerencia tuvieron un comportamiento con 1% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió dos reclamos y una denuncia por actos de corrupción se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

(Reclamo)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2069912020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110045932. El reclamo es referente a la falta de respuesta a una certificación de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2043732020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110044922. El reclamo es una inconformidad con los programas de estímulos realizados por el IDPC.

(Denuncia por actos de corrupción)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2273662020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110050682. La denuncia hace referencia a una obras que están realizando en el predio Calle 84 No 49ª-46, se procedió a reclasificar la tipología en la entidad como un control urbano y se asignó a la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio.

#### 4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	4%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	1%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	7	5%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	7	5%
INFORMACIÓN GENERAL	120	77%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	12	8%
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de agosto corresponde a la información

del sistema Bogotá Te Escucha que a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2019, arroja los subtemas de todas las peticiones a las que se dio respuesta durante el periodo del informe (155).

De acuerdo con lo anterior, el subtema con más registros durante el mes de agosto fue:

- Información General: Se respondieron (120) solicitudes que representan el 77%. Corresponde a la solicitud que de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Los subtemas con menos registros durante el mes de agosto fueron:

- Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron (12) solicitudes, lo que representa el 8%.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (7) solicitudes que representa el 5%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron (7) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Administración Del Talento Humano: se respondieron (6) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Administrativo Gestión Administrativa: Se respondieron una (2) solicitudes que representa el 1%.
- Administrativo Control Interno Disciplinario: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.

## 5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las 102 solicitudes registradas durante el mes de agosto al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, no dio traslado a ninguna petición.

## 6. Subtema Veedurías Ciudadanas.

Durante este periodo no se registraron peticiones referentes a "Veedurías Ciudadanas".

## 7. Peticiones cerradas del período.

En la siguiente tabla se despliega la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el periodo de análisis, así como las peticiones cerradas de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1

OFICINA ASESORA JURIDICA	5	3	8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	9	3	12
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	8	11	19
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	12	10	22
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	12	81	93
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>109</b>	<b>155</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 102 requerimientos registrados en agosto en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 40 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, todos ellos dentro de los términos legales, cumpliendo al 100% con un criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 7 requerimientos ingresados y recibidos en agosto (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 6 durante el periodo del informe, los cuales se respondieron dentro de los términos legales, con un 100% de cumplimiento.
- De los requerimientos de periodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 109 requerimientos, en términos y los plazos legales, con un cumplimiento del 100%.

#### 8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta promedio utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones, discriminados por tipo de requerimiento:

98

	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESD A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19							
OFICINA ASESORA JURIDICA			19			9	5	
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	17		1		1	
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APRDPIACION DEL PATRIMONIO	17		13	3		11	12	5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	26		8				13	7
PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	27	24	25			28	16	
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>7</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

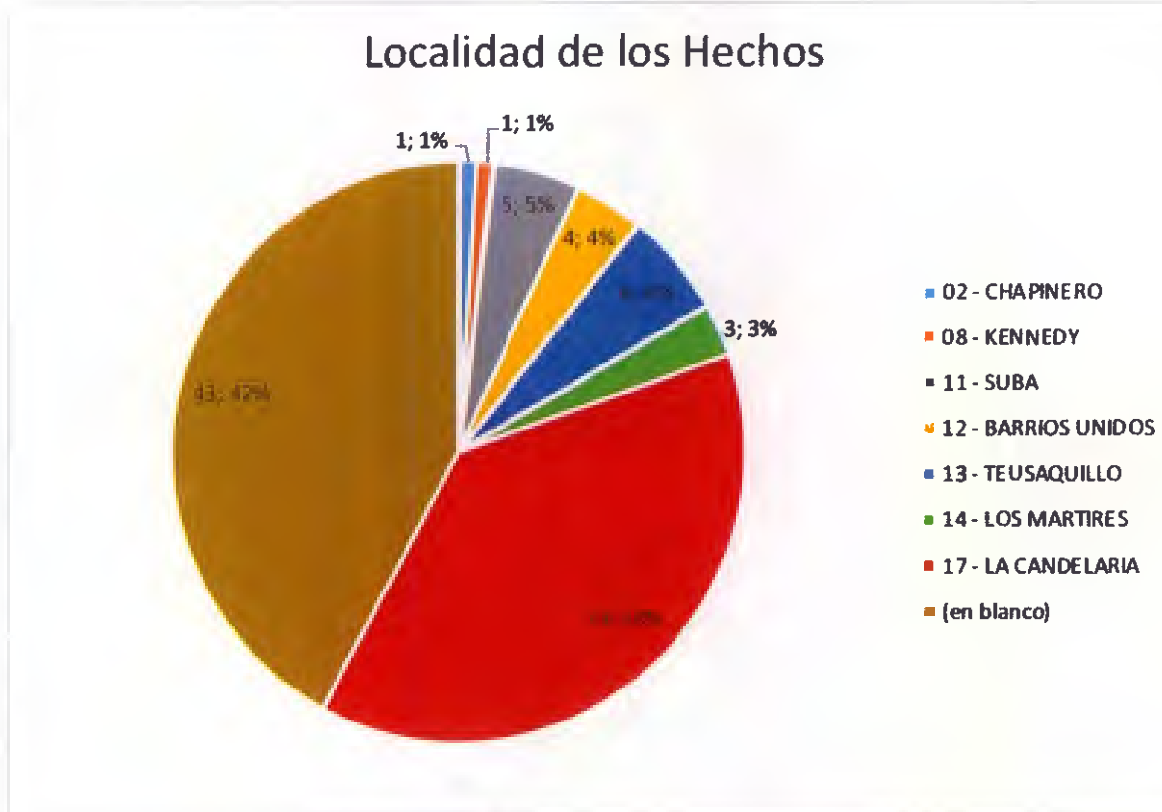
- Consulta: 21 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 13 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 23 días promedio.
- Felicitación: 3 días promedio.
- Queja: 1 día promedio.
- Reclamo: 17 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 14 días promedio.
- Solicitud de Copia: 7 días promedio

Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"*, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones,



9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 102 peticiones se registró la localidad, así: 39 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 6 requerimientos de las localidades de Teusaquillo, 5 requerimientos en la localidad de Suba, 4 requerimientos en la localidad de Barrios Unidos, 3 requerimiento de la localidad de los Mártires y 1 requerimiento de las localidades Chapinero y Kennedy Usaquén respectivamente. En los demás requerimientos (43) no se reportó la localidad.

**10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.**



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 4 peticiones en el estrato 4, 6 petición en el estrato 3 y 4 peticiones en el estrato 2. En las demás peticiones (88) no se reportó el estrato.

**11. Participación por tipo de requirente.**

Del total de las 102 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de agosto, 88 correspondientes al 86% fueron realizadas por personas naturales; 9 peticiones que corresponde al 9% fue realizada por una persona jurídica; y 5 peticiones que corresponden al 5% no reporta el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de julio de 2020.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

**12. Calidad de requirente.**

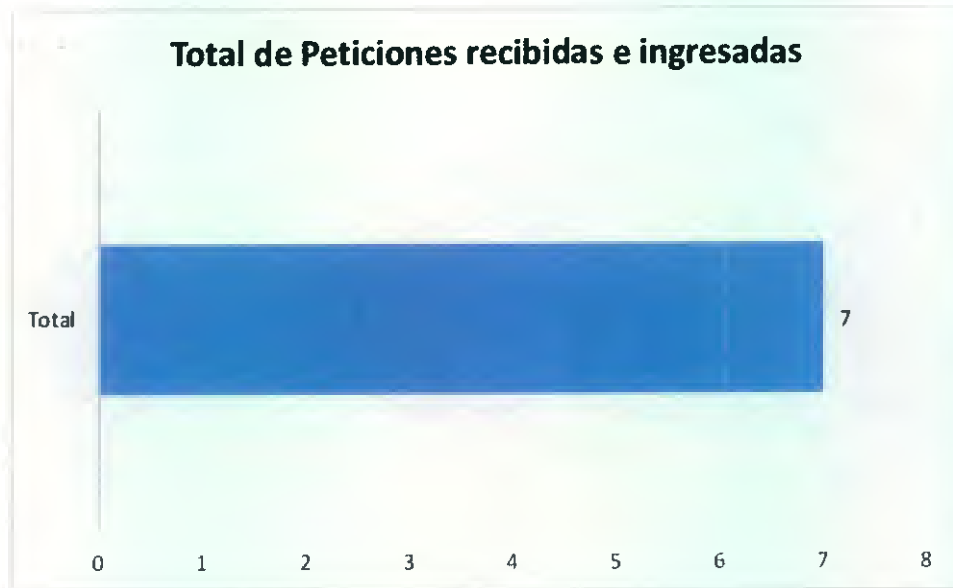
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 97% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	5	5%
IDENTIFICADO	97	95%
<b>Total general</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

**13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)**

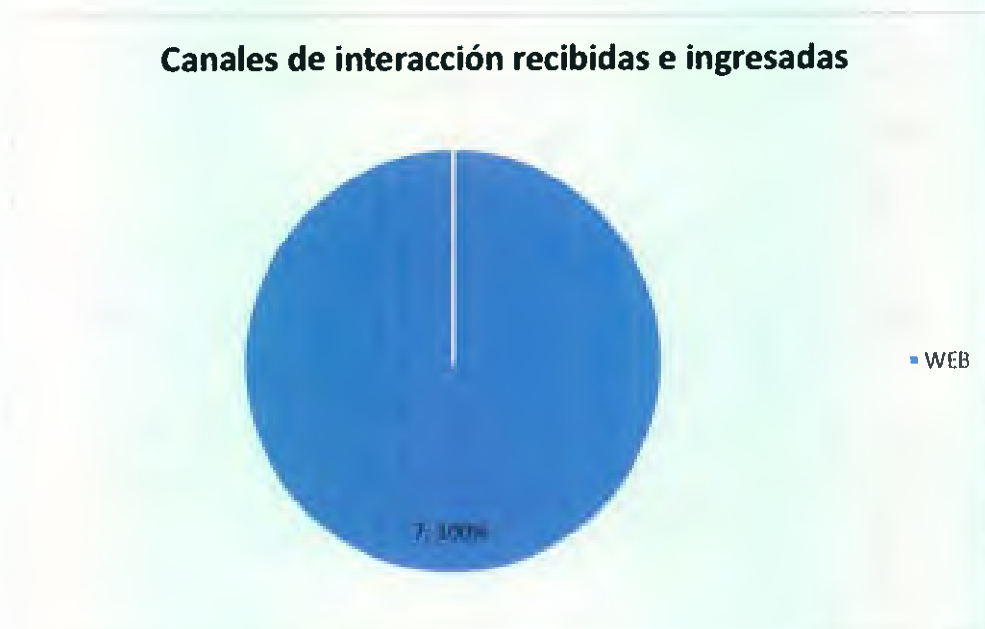
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de agosto se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de siete (7) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

#### 14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el sistema Bogotá Te Escucha (7) en el mes de agosto, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

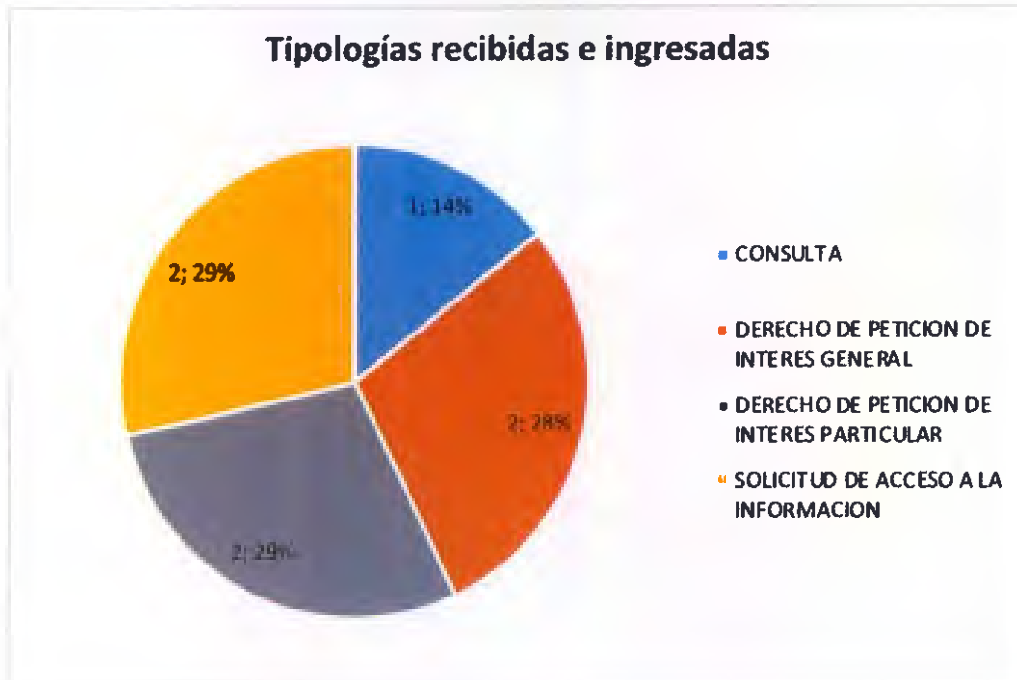


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el canal web con el 100% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

**15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.**

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v4, 02.08.2019), los requerimientos registrados en el mes de agosto corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (7), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el Derecho de petición de interés general con el 28%, Derecho de petición de interés particular con el 29%, Solicitud de información con el 29%, consulta con el 14%.

**16. Calidad de peticionario.**

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de agosto, se observa que el 14% corresponde a ciudadanos anónimos y el 86% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

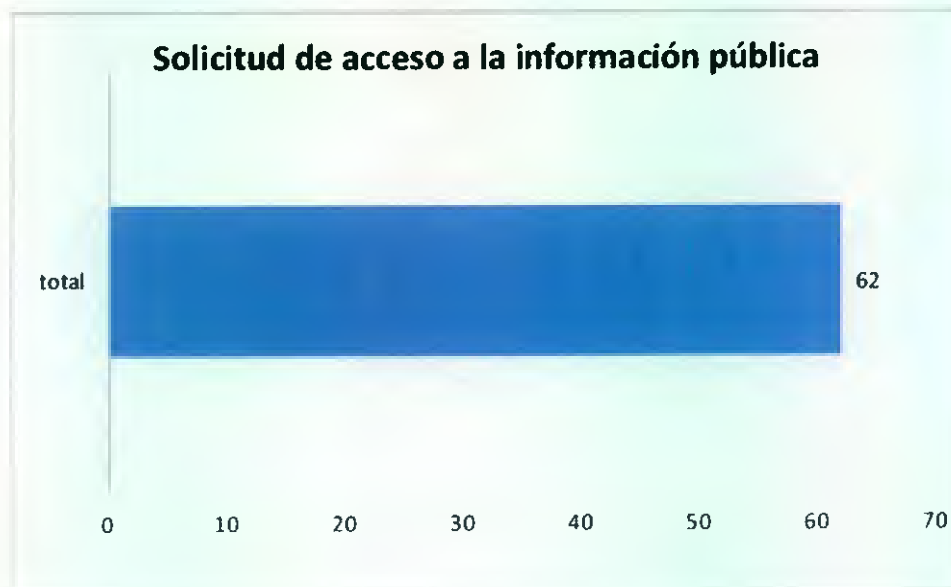
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1	14%
IDENTIFICADO	6	86%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 17. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el periodo en curso el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, por medio de sus diferentes canales de atención recibió un total de 62 Solicitud de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 62 solicitudes de acceso a la información se respondieron 24 dentro del mismo periodo dentro de los términos establecidos por la ley cumpliendo con el 100 % en el criterio de oportunidad en la respuesta, las demás peticiones están pendientes por resolver en el siguiente periodo.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ciento dos (102) peticiones a nombre del IDPC en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, cuyo análisis se realiza en los numerales 1 a 12 del presente informe.

Adicionalmente, la entidad recibió para su gestión siete (7) peticiones más. En los numerales 13 a 16 del presente informe se describen los canales de interacción, las modalidades de petición y la calidad del peticionario de estas 7 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de agosto de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de agosto de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ciento nueve (109) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 46 (periodo actual) y 109 peticiones (periodo anterior).

Finalmente, es importante indicar que la Subdirección de Gestión Corporativa continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.



**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía  
Revisó: Ángela Castro Cepeda – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

*apc*

**SEGUIMIENTO A CALIOAD 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 las 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	DE MES	NÚMERO DE REQUERIMIENTO DRPCO	RADICADO DE RESPUESTA	DEPEDENCIA	EN TÉRMINO/F UERA 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. Al verificar la respuesta, no cumple con la calidez en la respuesta al no realizar un saludo cordial hacia el ciudadano.
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, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

				DEL PATRIMONIO		
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	2020511003B252	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.
17075B2020	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. Al verificar la respuesta, no cumple con la calidez en la respuesta al no realizar un saludo cordial hacia el ciudadano.
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 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 DEL PATRIMONIO	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, 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 parámetros 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 parámetros 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 parámetros 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 parámetros 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 parámetros 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 parámetros 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 parámetros 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 parámetros 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 parámetros de calidad,

				INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO		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 parámetros 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 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.
1643062020	JULIO	20205110040072	20204500030021	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
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	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los

				DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO		paramentos de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
--	--	--	--	---	--	--



**SEGUIMIENTO A CALIDAD EN LAS RESPUESTAS  
Proceso de Atención a la Ciudadanía  
01 de agosto de 2020 a 31 de agosto 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 43 peticiones de un total de 109 que ingresaron al IDPC durante el 01 de agosto al 31 de agosto de 2020. De las 43 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 43 peticiones a las cuales se les verificó la calidad de la respuesta:



NÚMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	DE MES	NÚMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	DEPEDENCIA	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO	OBSERVACIONES EN LA RESPUESTA REALIZADA
1975942020	AGOSTO	20205110043562	20201100036731	OF. JURIDICA OFICINA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. La respuesta no fue enviada directamente al ciudadano como lo mencionó la entidad que dio traslado de la petición.
1976092020	AGOSTO	20205110043572	20203060038391	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1982922020	AGOSTO	20205110043522	20204000031071	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1983262020	AGOSTO	20205110043762	20203060032591	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1983922020	AGOSTO	20205110043792	20203000037541	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
1983942020	AGOSTO	20205110043822	20205620031551	SUB. CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2001882020	AGOSTO	20205110043832	20201100031341	OF. JURIDICA OFICINA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2002162020	AGOSTO	20205110044002	20203060033211	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Se sugiere informar al ciudadano el tiempo que el IOPC tiene para resolver de fondo la solicitud.
2002262020	AGOSTO	20205110044032	20203060033231	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2002332020	AGOSTO	20205110044132	20202310033761	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.



2250852020	AGOSTO	20205110043972	20203040040271	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2003232020	AGOSTO	20205110044162	20202100031691	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	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.
2017852020	AGOSTO	20205110044532	20205100037631	SUB. CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2017982020	AGOSTO	20205110044582	20202100031701	SUB. CORPORATIVA	EN TÉRMINO	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.
2041952020	AGOSTO	20205110044782	20204500031931	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2042222020	AGOSTO	20205110044802	20203050037671	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2042792020	AGOSTO	20205110044812	20202310033751	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2043092020	AGOSTO	20205110044822	20203020036661	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2043332020	AGOSTO	20205110044842	20202310033501	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2043502020	AGOSTO	20205110044852	20203060034621	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2043732020	AGOSTO	20205110044922	20202310034591	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2057202020	AGOSTO	20205110045602	20203060034631	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros



						de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano. Se sugiere informar al ciudadano el tiempo que el IDPC tiene para resolver de fondo la solicitud.
2057432020	AGOSTO	20205110045612	20202100033111	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	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 se debe incluir un saludo cordial hacia el ciudadano.
2069912020	AGOSTO	20205110045932	20201100035611	OF. JURIDICA OFICINA	EN TÉRMINO	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 se debe incluir un saludo cordial hacia el ciudadano.
2071262020	AGOSTO	20205110046032	20203060035441	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	FUERA DE TÉRMINOS	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2071542020	AGOSTO	20205110046052	20203000033551	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2071672020	AGOSTO	20205110046062	20201100037881	OF. JURIDICA OFICINA	EN TÉRMINO	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 se debe incluir un saludo cordial hacia el ciudadano.
2130352020	AGOSTO	20205110047022	20201100034791	OF. JURIDICA OFICINA	EN TÉRMINO	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 se debe incluir un saludo cordial hacia el ciudadano.
2130942020	AGOSTO	20205110047052	20202100035371	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

2131092020	AGOSTO	20205110047162	20204300035681	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2131312020	AGOSTO	20205110047232	20202100035261	SUB. CORPORATIVA	EN TÉRMINO	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 se debe incluir un saludo cordial hacia el ciudadano.
2131602020	AGOSTO	20205110047252	20203060037661	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2131932020	AGOSTO	20205110047272	20202100038381	SUB. CORPORATIVA	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2146202020	AGOSTO	20205110047752	20203060038451	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2145082020	AGOSTO	20205110047882	20203060039091	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2151252020	AGOSTO	20205110047892	20203050033831	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2152152020	AGOSTO	20205110047912	20203060036891	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 verificar la respuesta, no cumple con la calidez en la respuesta se debe incluir un saludo cordial hacia el ciudadano.
2160382020	AGOSTO	20205110047922	20203060036811	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2186532020	AGOSTO	20205110048042	20203060035441	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2186892020	AGOSTO	20205110048072	20204500038051	SUB. DIVULGACIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.
2183192020	AGOSTO	20205110048542	20202200040671	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano.

2188732020	AGOSTO	20205110048412	20203020037291	SUB. PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN	EN TÉRMINO	La respuesta a la solicitud cumple con los parámetros de calidad, conforme a lo solicitado por el ciudadano
2188922020	AGOSTO	20205110048442	20205200039531	SUB.CORPORATIVA	EN TÉRMINO	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 se debe incluir un saludo cordial hacia el ciudadano.