



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006702-UAECOB Id: 260070
Folios: 2 Fecha: 21-04-2026 12:36:42
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION LOGISTICA

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: **OMER MAURICIO RIVERA RUIZ**
Subdirector de Logística

DE: **FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Resultado de seguimiento a la calidad de respuestas y uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Q4 2025. SL.

Cordial saludo doctor Omer:

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del área de Servicio a la Ciudadanía, analiza y supervisa la gestión de los requerimientos ciudadanos. Este seguimiento evalúa la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias bajo los siguientes criterios:

- **Coherencia:** Correspondencia directa entre la respuesta de la entidad y la solicitud del ciudadano.
- **Claridad:** Uso de un lenguaje sencillo y comprensible.
- **Calidez:** Empleo de términos cordiales y trato amable en la comunicación.
- **Oportunidad:** Cumplimiento de los términos legales y agilidad en los tiempos de respuesta.
- **Manejo del sistema:** Correcta operación y gestión de las solicitudes en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El análisis se realizó sobre una muestra aleatoria del 6% (136 respuestas) de los 2.373 requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. De estas, 108 (79%) cumplieron con todos los criterios de calidad, mientras que los 28 restantes presentaron uno o más incumplimientos, los cuales se detallarán más adelante.

Conforme a los resultados, el porcentaje de cumplimiento general se situó en el 91%. Por categorías, los niveles de satisfacción fueron: Oportunidad (93%), Calidez (92%), Coherencia (91%), Manejo del sistema (90%) y Claridad (89%).

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó un 20% de cumplimiento. Se recomienda tomar las medidas pertinentes para cerrar la brecha hacia el 100%, considerando que estos resultados son fundamentales para el desempeño institucional.

CRITERIO						
No DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
5510802025	NO	NO	NO	SI	NO	No cumple con los criterios de calidad, ya que la respuesta no es



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006702-UAECOB Id: 260070
Folios: 2 Fecha: 21-04-2026 12:36:42
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION LOGISTICA

						de fondo ni clara; además, se procede al cierre de la petición como definitiva, pese a solicitar información adicional al ciudadano.
--	--	--	--	--	--	--

Recomendaciones generales:

- Se recomienda asegurar que las respuestas sean de fondo, atendiendo integralmente la solicitud planteada por el ciudadano.
- Verificar que la información brindada sea clara y comprensible, evitando generar confusión o interpretaciones erróneas.
- Se recomienda evitar el cierre definitivo de la petición cuando se requiera información adicional por parte del ciudadano, teniendo en cuenta la opción disponible en el sistema 'Solicitar ampliación', la cual permite requerir mayor información para atender de fondo la solicitud y garantizar una respuesta de fondo y definitiva.
- Revisar la coherencia entre el contenido de la respuesta y la petición recibida, asegurando que el cierre corresponda efectivamente a una respuesta completa.

Cordialmente,

FATIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa(SC)

Proyecto: Karen Baracaldo Vargas – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC) *Kaon Baracaldo*



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006685-UAECOB Id: 260031
Folios: 2 Fecha: 20-04-2026 19:03:59
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: MONICA MARIA PEREZ BARRAGAN
Jefe Oficina Jurídica

DE: FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Resultado de seguimiento a la calidad de respuestas y uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Q4 2025. OJ.

Cordial saludo doctora Mónica:

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del área de Servicio a la Ciudadanía, analiza y supervisa la gestión de los requerimientos ciudadanos. Este seguimiento evalúa la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias bajo los siguientes criterios:

Coherencia: Correspondencia directa entre la respuesta de la entidad y la solicitud del ciudadano.

Claridad: Uso de un lenguaje sencillo y comprensible.

Calidez: Empleo de términos cordiales y trato amable en la comunicación.

Oportunidad: Cumplimiento de los términos legales y agilidad en los tiempos de respuesta.

Manejo del sistema: Correcta operación y gestión de las solicitudes en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El análisis se realizó sobre una muestra aleatoria del 6% (136 respuestas) de los 2.373 requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. De estas, 108 (79%) cumplieron con todos los criterios de calidad, mientras que los 28 restantes presentaron uno o más incumplimientos, los cuales se detallarán más adelante.

Conforme a los resultados, el porcentaje de cumplimiento general se situó en el 91%. Por categorías, los niveles de satisfacción fueron: Oportunidad (93%), Calidez (92%), Coherencia (91%), Manejo del sistema (90%) y Claridad (89%).

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó un 80% de cumplimiento. Se recomienda tomar las medidas pertinentes para cerrar la brecha hacia el 100%, considerando que estos resultados son fundamentales para el desempeño institucional.

	CRITERIOS
--	-----------



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006685-UAECOB Id: 260031
Folios: 2 Fecha: 20-04-2026 19:03:59
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

No DE PETICIONES	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
6401572025	NO	NO	SI	SI	NO	No es coherente ni clara, ya que al asignar a la dependencia de Gestión Humana no se explican las razones por las cuales no puede responder.
6637552025	SI	SI	SI	SI	SI	
5801432025	SI	SI	SI	SI	SI	
5866942025	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue brindada fuera de los términos legales.

Recomendaciones generales:

Análisis previo: Verificar el contenido de la petición y las observaciones registradas en el sistema antes de proyectar la respuesta, asegurando que se atienda con precisión la necesidad del ciudadano.

Respuestas dentro de término legal: Se recomienda garantizar la emisión de respuestas dentro de los términos legales establecidos, mediante el seguimiento oportuno de las peticiones, la verificación de la competencia desde su asignación y la gestión anticipada de la información requerida.

Cordialmente,

FATIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyectó: Karen Baracaldo Vargas – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006683-UAECOB Id: 260029
Folios: 2 Fecha: 20-04-2026 18:36:07
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: Jefe Oficina Control Interno Disciplinario (E)

DE: Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Resultado de seguimiento a la calidad de respuestas y uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Q4 2025. OCDI.

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del área de Servicio a la Ciudadanía, analiza y supervisa la gestión de los requerimientos ciudadanos. Este seguimiento evalúa la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias bajo los siguientes criterios:

- **Coherencia:** Correspondencia directa entre la respuesta de la entidad y la solicitud del ciudadano.
- **Claridad:** Uso de un lenguaje sencillo y comprensible.
- **Calidez:** Empleo de términos cordiales y trato amable en la comunicación.
- **Oportunidad:** Cumplimiento de los términos legales y agilidad en los tiempos de respuesta.
- **Manejo del sistema:** Correcta operación y gestión de las solicitudes en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El análisis se realizó sobre una muestra aleatoria del 6% (136 respuestas) de los 2.373 requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. De estas, 108 (79%) cumplieron con todos los criterios de calidad, mientras que los 28 restantes presentaron uno o más incumplimientos, los cuales se detallarán más adelante.

Conforme a los resultados, el porcentaje de cumplimiento general se situó en el 91%. Por categorías, los niveles de satisfacción fueron: Oportunidad (93%), Calidez (92%), Coherencia (91%), Manejo del sistema (90%) y Claridad (89%).

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó un 100% de cumplimiento, por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales.

CRITERIOS



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006683-UAECOB Id: 260029
Folios: 2 Fecha: 20-04-2026 18:36:07
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

No DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
5985532025	SI	SI	SI	SI	SI

Recomendación general:

De manera complementaria, aunque no se identificaron casos en la muestra evaluada, se recomienda considerar la justificación al momento de asignar a la dependencia competente para garantizar una respuesta de fondo y definitiva.

Cordialmente,

FATIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista– Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyectó: Karen Baracaldo Vargas – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006680-UAECOB Id: 260026

Folios: 3 Fecha: 20-04-2026 18:22:44

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: **MANUEL EDUARDO CASTILLO**
Oficina Asesora de Planeación

DE: **FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Resultado de seguimiento a la calidad de respuestas y uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Q4 2025. OAP.

Cordial saludo doctor Manuel:

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del área de Servicio a la Ciudadanía, analiza y supervisa la gestión de los requerimientos ciudadanos. Este seguimiento evalúa la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias bajo los siguientes criterios:

Coherencia: Correspondencia directa entre la respuesta de la entidad y la solicitud del ciudadano.

- **Claridad:** Uso de un lenguaje sencillo y comprensible.
- **Calidez:** Empleo de términos cordiales y trato amable en la comunicación.
- **Oportunidad:** Cumplimiento de los términos legales y agilidad en los tiempos de respuesta.
- **Manejo del sistema:** Correcta operación y gestión de las solicitudes en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El análisis se realizó sobre una muestra aleatoria del 6% (136 respuestas) de los 2.373 requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. De estas, 108 (79%) cumplieron con todos los criterios de calidad, mientras que los 28 restantes presentaron uno o más incumplimientos, los cuales se detallarán más adelante.

Conforme a los resultados, el porcentaje de cumplimiento general se situó en el 91%. Por categorías, los niveles de satisfacción fueron: Oportunidad (93%), Calidez (92%), Coherencia (91%), Manejo del sistema (90%) y Claridad (89%).



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006680-UAECOB Id: 260026
Folios: 3 Fecha: 20-04-2026 18:22:44
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó un 95% de cumplimiento. Se recomienda tomar las medidas pertinentes para cerrar la brecha hacia el 100%, considerando que estos resultados son fundamentales para el desempeño institucional.

CRITERIO						
NO. DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
6446092025	SI	SI	SI	SI	SI	
6522002025	SI	NO	NO	SI	SI	La respuesta no cumple con los criterios de coherencia y claridad, dado que se responde sobre un tema distinto al requerido, generando confusión y afectando a la ciudadanía.
5838632025	SI	SI	SI	SI	SI	
5992032025	SI	SI	SI	SI	SI	
6014802025	SI	SI	SI	SI	SI	
6046422025	SI	SI	SI	SI	SI	
6114452025	SI	SI	SI	SI	SI	
6147472025	SI	SI	SI	SI	SI	

Recomendaciones generales:

Análisis previo: Verificar el contenido de la petición y las observaciones registradas en el sistema antes de proyectar la respuesta, asegurando que se atienda con precisión la necesidad del ciudadano.

Validación de fondo: Revisar el documento final para confirmar que la respuesta sea completa, coherente y brinde una solución definitiva a lo solicitado.

De manera complementaria, aunque no se identificaron casos dentro de la muestra evaluada, el seguimiento a la gestión permitió detectar situaciones en las que se informa al ciudadano sobre la resolución de su petición sin que esta sea visible en el portal de servicio. Esta inconsistencia se presenta principalmente en los trámites relacionados con el cambio de correos electrónicos.

Cordialmente,



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006680-UAECOB Id: 260026
Folios: 3 Fecha: 20-04-2026 18:22:44
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC) *Claudia*
Proyectó: Karen Baracaldo Vargas – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC) *Karen Baracaldo*



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006817-UAECOB Id: 260281

Folios: 2 Fecha: 22-04-2026 16:24:29

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: **JOSÉ ANDRÉS PONCE CAICEDO**
Subdirector de Gestión Humana

DE: **FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Resultado de seguimiento a la calidad de respuestas y uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Q4 2025. SGH.

Cordial saludo doctor Ponce:

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del área de Servicio a la Ciudadanía, analiza y supervisa la gestión de los requerimientos ciudadanos. Este seguimiento evalúa la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias bajo los siguientes criterios:

- **Coherencia:** Correspondencia directa entre la respuesta de la entidad y la solicitud del ciudadano.
- **Claridad:** Uso de un lenguaje sencillo y comprensible.
- **Calidez:** Empleo de términos cordiales y trato amable en la comunicación.
- **Oportunidad:** Cumplimiento de los términos legales y agilidad en los tiempos de respuesta.
- **Manejo del sistema:** Correcta operación y gestión de las solicitudes en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El análisis se realizó sobre una muestra aleatoria del 6% (136 respuestas) de los 2.373 requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. De estas, 108 (79%) cumplieron con todos los criterios de calidad, mientras que los 28 restantes presentaron uno o más incumplimientos, los cuales se detallarán más adelante.

Conforme a los resultados, el porcentaje de cumplimiento general se situó en el 91%. Por categorías, los niveles de satisfacción fueron: Oportunidad (93%), Calidez (92%), Coherencia (91%), Manejo del sistema (90%) y Claridad (89%).

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó un 100% de cumplimiento, por lo cual le invitamos a continuar con los trámites realizados a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales.



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006817-UAECOB Id: 260281
Folios: 2 Fecha: 22-04-2026 16:24:29
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

CRITERIO					
No DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
5825262025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyectó: Karen Baracaldo Vargas – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006827-UAECOB Id: 260292
Folios: 2 Fecha: 22-04-2026 16:36:37
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: YENIRE YOHANSY LOZANO ASCANIO
Subdirectora Operativa

DE: FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Resultado de seguimiento a la calidad de respuestas y uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Q4 2025. SO.

Cordial saludo dra. Yenire:

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del área de Servicio a la Ciudadanía, analiza y supervisa la gestión de los requerimientos ciudadanos. Este seguimiento evalúa la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias bajo los siguientes criterios:

- **Coherencia:** Correspondencia directa entre la respuesta de la entidad y la solicitud del ciudadano.
- **Claridad:** Uso de un lenguaje sencillo y comprensible.
- **Calidez:** Empleo de términos cordiales y trato amable en la comunicación.
- **Oportunidad:** Cumplimiento de los términos legales y agilidad en los tiempos de respuesta.
- **Manejo del sistema:** Correcta operación y gestión de las solicitudes en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El análisis se realizó sobre una muestra aleatoria del 6% (136 respuestas) de los 2.373 requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. De estas, 108 (79%) cumplieron con todos los criterios de calidad, mientras que los 28 restantes presentaron uno o más incumplimientos, los cuales se detallarán más adelante.

Conforme a los resultados, el porcentaje de cumplimiento general se situó en el 91%. Por categorías, los niveles de satisfacción fueron: Oportunidad (93%), Calidez (92%), Coherencia (91%), Manejo del sistema (90%) y Claridad (89%).

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó un 92% de cumplimiento. Se recomienda tomar las medidas pertinentes para cerrar la brecha hacia el 100%, considerando que estos resultados son fundamentales para el desempeño institucional.

CRITERIO						
No DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006827-UAECOB Id: 260292
Folios: 2 Fecha: 22-04-2026 16:36:37
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

6278532025	SI	SI	SI	SI	SI	
5331062025	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de manejo del sistema, toda vez que no se evidencia el traslado de la petición a través del mismo.
5655212025	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de manejo del sistema, debido a que no se evidencia el traslado por medio del sistema
5824822025	SI	SI	SI	SI	SI	
6150962025	SI	SI	SI	SI	SI	

Recomendación general:

Se recomienda utilizar la opción ‘Trasladar’ en el sistema Bogotá te Escucha en los casos en que la petición no corresponda a la competencia de la dependencia, asegurando su adecuada asignación y la trazabilidad de la gestión realizada, para lo cual se deberá argumentar de manera clara el motivo del traslado.”

Cordialmente,

FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC) *Claudia Jasbleidi Mojica Cardona*

Proyectó: Karen Baracaldo Vargas – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC) *Karen Baracaldo*



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006834-UAECOB Id: 260299
Folios: 4 Fecha: 22-04-2026 16:59:53
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: **WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA**
Subdirector de Gestión del Riesgo

DE: **FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Resultado de seguimiento a la calidad de respuestas y uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Q4 2025. SGR.

Cordial saludo doctor Tovar:

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del equipo de Servicio a la Ciudadanía, analiza y supervisa la gestión de los requerimientos ciudadanos. Este seguimiento analiza la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias bajo los siguientes criterios:

- **Coherencia:** Correspondencia directa entre la respuesta de la entidad y la solicitud del ciudadano.
- **Claridad:** Uso de un lenguaje sencillo y comprensible.
- **Calidez:** Empleo de términos cordiales y trato amable en la comunicación.
- **Oportunidad:** Cumplimiento de los términos legales y agilidad en los tiempos de respuesta.
- **Manejo del sistema:** Correcta operación y gestión de las solicitud es en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El análisis se realizó sobre una muestra aleatoria del 6% (136 respuestas) de los 2.373 requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. De estas, 108 (79%) cumplieron con todos los criterios de calidad, mientras que los 28 restantes presentaron uno o más incumplimientos, los cuales se detallarán más adelante.

Conforme a los resultados, el porcentaje de cumplimiento general se situó en el 91%. Por categorías, los niveles de satisfacción fueron: Oportunidad (93%), Calidez (92%), Coherencia (91%), Manejo del sistema (90%) y Claridad (89%).



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006834-UAECOB Id: 260299
Folios: 4 Fecha: 22-04-2026 16:59:53
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó un 82% de cumplimiento. En cuanto a las categorías analizadas, los niveles de satisfacción fueron: Oportunidad (93%), Calidez (79%), Coherencia (84%), Manejo del sistema (86%) y Claridad (79%)

Se recomienda tomar las medidas pertinentes para cerrar la brecha hacia el 100%, considerando que estos resultados son fundamentales para el desempeño institucional.

CRITERIO						
No DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
6344272025	NO	NO	NO	SI	NO	La respuesta no cumple con algunos criterios de calidad, toda vez que no utiliza lenguaje claro, no está dirigida a la ciudadanía, no argumenta ni evidencia el traslado y se encuentra incompleta.
6411252025	SI	NO	SI	SI	NO	La respuesta no cumple con algunos criterios de calidad, debido a que se encuentra incompleta, no es una respuesta de fondo y no es clara para la ciudadanía.
6455932025	NO	NO	SI	SI	NO	La respuesta no cumple con algunos criterios de calidad, debido a que se encuentra incompleta, pese a que haya sido remitida por otro medio no permite comprender adecuadamente la gestión adelantada.
6197112025	SI	SI	NO	NO	NO	La respuesta no cumple con algunos criterios de calidad, dado que no es cálida la respuesta, fue emitida fuera de los términos legales establecidos y, no se evidencia un adecuado manejo del sistema.
6283442025	SI	SI	SI	SI	NO	La respuesta se encuentra fuera de términos.
6286592025	SI	SI	SI	SI	SI	
6342052025	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta se encuentra fuera de términos.
6406322025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidad, debido a que no se evidencia respuesta definitiva.
6445772025	SI	SI	SI	SI	SI	
6458002025	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006834-UAECOB Id: 260299

Folios: 4 Fecha: 22-04-2026 16:59:53

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

6461022025	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta se encuentra fuera de términos.
6490932025	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta se encuentra fuera de términos.
6491962025	SI	SI	SI	SI	SI	
6494642025	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta se encuentra fuera de términos.
6500502025	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta se encuentra fuera de términos.
6508632025	SI	SI	SI	SI	SI	
6521802025	SI	SI	SI	SI	SI	
6576722025	SI	SI	SI	SI	SI	
6576802025	SI	SI	SI	SI	SI	
6669862025	SI	SI	SI	SI	SI	
5521322025	SI	SI	SI	SI	SI	
5521692025	SI	SI	SI	SI	SI	
5175942025	SI	SI	SI	SI	SI	
5269292025	SI	SI	SI	SI	SI	
5372392025	SI	SI	SI	SI	SI	
5416782025	SI	SI	SI	SI	SI	
5456672025	SI	SI	SI	SI	SI	
5517802025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidad, debido a que no se evidencia respuesta definitiva.
5707262025	SI	SI	SI	SI	SI	
5707352025	SI	SI	SI	SI	SI	
5709692025	NO	NO	NO	SI	SI	No cumple con algunos criterios de calidad, dado que no presenta una respuesta de fondo ni una argumentación adecuada.
5743062025	SI	SI	NO	SI	SI	La respuesta no cumple con el criterio de calidad, dado que no refleja la debida sensibilidad frente a la necesidad del ciudadano, especialmente en relación con los tiempos de atención de la solicitud.
5759202025	NO	NO	NO	SI	SI	No cumple con algunos criterios de calidad, dado que no presenta una respuesta de fondo ni una argumentación adecuada.
5870882025	SI	SI	SI	SI	SI	
5914492025	NO	NO	NO	SI	SI	No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que la respuesta se encuentra incompleta
5915922025	SI	SI	SI	SI	SI	
5919382025	SI	SI	SI	SI	SI	
6152562025	SI	SI	SI	SI	SI	
5789622025	SI	SI	SI	SI	SI	
5871092025	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar cite Radicado I-00643-2026006834-UAECOB Id: 260299
Folios: 4 Fecha: 22-04-2026 16:59:53
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

5920932025	SI	SI	SI	SI	SI	
5946252025	SI	SI	SI	SI	SI	
5964632025	SI	SI	SI	SI	SI	

Recomendaciones generales:

- Asegurar que cada respuesta aborde la totalidad de la solicitud, resolviendo de manera integral las necesidades del ciudadano.
- Verificar que el lenguaje sea sencillo y directo, eliminando ambigüedades que puedan dar lugar a interpretaciones erróneas.
- Validar la coherencia entre la petición y la respuesta, confirmando que el cierre administrativo coincida con la resolución real del caso.
- Confirmar el correcto envío de correos o archivos adjuntos, incorporando siempre la evidencia técnica de dicha gestión en el expediente.
- Cumplir estrictamente con los plazos informados al ciudadano cuando se use el evento "Respuesta Parcial" en el sistema Bogotá te Escucha.

Cordialmente,

FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Karen Baracaldo Vargas – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)