



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015720-UAECOB Id: 276986

Folios: 3 Fecha: 06-10-2026 15:51:03

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

MEMORANDO

SGC-2026

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

DE: **FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ**
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Resultado de seguimiento a la calidad de respuestas y uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 2T 2026. OAP.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

Claridad: lenguaje comprensible de la respuesta.

Calidez: términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Manejo del sistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria de ciento treinta y cuatro (134) repuestas que representan el 5% de los (2.520) requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de abril al 30 de junio de 2026.

Noventa y nueve (99) peticiones cumplieron con el total de criterios. las treinta y cinco (35) restantes incumplieron uno o más incumplimientos, es decir, que se obtuvo **85%** de calidad general en las respuestas y por criterio: Oportunidad (99%), Calidez (87%), Claridad (82%), Coherencia (81%) y Manejo del sistema (77%).

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó un 100% de cumplimiento:

CRITERIO



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015720-UAECOB Id: 276986

Folios: 3 Fecha: 06-10-2026 15:51:03

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

NO. DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
2421372026	SI	SI	SI	SI	SI
2453732026	SI	SI	SI	SI	SI
2455002026	SI	SI	SI	SI	SI
2461952026	SI	SI	SI	SI	SI
2486342026	SI	SI	SI	SI	SI
2629832026	SI	SI	SI	SI	SI
2631002026	SI	SI	SI	SI	SI
2633932026	SI	SI	SI	SI	SI
2636692026	SI	SI	SI	SI	SI
2640092026	SI	SI	SI	SI	SI
2726612026	SI	SI	SI	SI	SI
2726832026	SI	SI	SI	SI	SI
2727012026	SI	SI	SI	SI	SI
2739282026	SI	SI	SI	SI	SI
2739942026	SI	SI	SI	SI	SI
2795772026	SI	SI	SI	SI	SI
2796882026	SI	SI	SI	SI	SI
2805982026	SI	SI	SI	SI	SI
2817542026	SI	SI	SI	SI	SI
2845572026	SI	SI	SI	SI	SI
2866752026	SI	SI	SI	SI	SI
2869292026	SI	SI	SI	SI	SI
2871402026	SI	SI	SI	SI	SI
2875542026	SI	SI	SI	SI	SI
2881342026	SI	SI	SI	SI	SI
2923652026	SI	SI	SI	SI	SI
2928142026	SI	SI	SI	SI	SI
2928582026	SI	SI	SI	SI	SI
2930922026	SI	SI	SI	SI	SI
2932222026	SI	SI	SI	SI	SI
3103632026	SI	SI	SI	SI	SI
3108432026	SI	SI	SI	SI	SI
3110142026	SI	SI	SI	SI	SI
3110932026	SI	SI	SI	SI	SI
3111092026	SI	SI	SI	SI	SI
3112302026	SI	SI	SI	SI	SI
3579432026	SI	SI	SI	SI	SI
3582352026	SI	SI	SI	SI	SI
3608102026	SI	SI	SI	SI	SI
3610882026	SI	SI	SI	SI	SI
3621222026	SI	SI	SI	SI	SI
3756322026	SI	SI	SI	SI	SI
3757452026	SI	SI	SI	SI	SI
3766892026	SI	SI	SI	SI	SI



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015720-UAECOB Id: 276986

Folios: 3 Fecha: 06-10-2026 15:51:03

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

3769992026	SI	SI	SI	SI	SI
3773982026	SI	SI	SI	SI	SI

Recomendación general:

A través del seguimiento complementario se identificó que, de manera externa a la muestra evaluada, persisten casos donde se informa al ciudadano el cierre de su requerimiento, pero la respuesta no se refleja en el Portal de Servicios. Esta novedad afecta principalmente a los trámites de cambio de correo electrónico y de actualización de estados de las solicitudes.

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)



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015398-UAECOB Id: 276417

Folios: 4 Fecha: 01-10-2026 21:38:28

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: **MÓNICA MARÍA PÉREZ BARRAGÁN**
Jefe Oficina Jurídica

DE: **FÁTIMA 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, 2T 2026. OJ.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

Claridad: lenguaje comprensible de la respuesta.

Calidez: términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Manejo del sistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria de ciento treinta y cuatro (134) repuestas que representan el 5% de los (2.520) requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de abril al 30 de junio de 2026.

Noventa y nueve (99) peticiones cumplieron con el total de criterios. las treinta y cinco (35) restantes incumplieron uno o más incumplimientos, es decir, que se obtuvo 85% de calidad general en las respuestas y por criterio: Oportunidad (99%), Calidez (87%), Claridad (82%), Coherencia (81%) y Manejo del sistema (77%).



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015398-UAECOB Id: 276417
Folios: 4 Fecha: 01-10-2026 21:38:28
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó el 60% de cumplimiento. Se recomienda tomar las medidas pertinentes para cerrar la brecha hacia el 100%, considerando que estos resultados son fundamentales para el desarrollo institucional.

CRITERIO						
NO. DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
3178642026	SI	NO	NO	NO	SI	La respuesta no cumple con los criterios de calidez, claridad y coherencia, teniendo en cuenta que la petición corresponde a una reiteración. Por lo que, la ciudadana vuelve a indicar los correos en los que solicita dicha certificación. Además, frente a lo manifestado por la ciudadana sobre la falta de acceso a su correo electrónico, no se evidencia una respuesta cálida que tenga en cuenta dicha situación y los inconvenientes que generó para recibir el documento
3296012026	SI	SI	SI	SI	SI	
4430682026	SI	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, debido a que se utilizó en el sistema el evento de "ampliación" en lugar de "respuesta parcial", de acuerdo con el contenido del oficio adjunto. Esta situación afecta la



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015398-UAECOB Id: 276417

Folios: 4 Fecha: 01-10-2026 21:38:28

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

					gestión de la petición, teniendo en cuenta que, al utilizar el evento de "ampliación", debe cargarse el acto administrativo correspondiente. Por lo anterior, no se evidencia que el evento utilizado corresponda a la actuación realizada ni que permita continuar adecuadamente con el trámite hasta la respuesta definitiva.
--	--	--	--	--	---

Recomendaciones generales:

- Fortalecer la revisión de las peticiones reiteradas y sus antecedentes, con el fin de brindar respuestas completas y acordes con lo solicitado por la ciudadanía.
- Tener en cuenta las situaciones particulares manifestadas por la ciudadanía y los inconvenientes que puedan afectar la recepción de la información, procurando respuestas más cercanas y claras.
- Reforzar el manejo de los eventos en el sistema, verificando que estos correspondan a la actuación realizada y que se cumplan los requisitos asociados a cada evento antes de emitir la respuesta definitiva.

A partir de las observaciones identificadas en el seguimiento, y para fortalecer el uso adecuado de las diferentes herramientas y eventos del sistema se tiene programada una capacitación sobre el manejo del sistema Bogotá Te Escucha y criterios de calidad:

Día 22 de octubre de 2026

Modalidad: Presencial servicio a la ciudadanía

Hora 9:00am



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015398-UAECOB Id: 276417

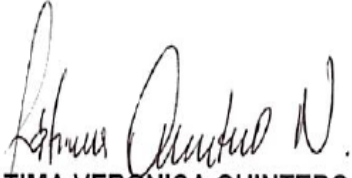
Folios: 4 Fecha: 01-10-2026 21:38:28

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

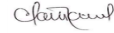
Destinatario: OFICINA JURIDICA

Cordialmente,

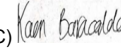


FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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-00643-2026015400-UAECOB Id: 276419

Folios: 2 Fecha: 01-10-2026 21:42:31

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: **MONICA MARIA PEREZ BARRAGAN**
Subdirectora de Gestión Humana (E)

DE: **FÁTIMA 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, 2T 2026. SGH.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

Claridad: lenguaje comprensible de la respuesta.

Calidez: términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Manejo del sistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria de ciento treinta y cuatro (134) repuestas que representan el 5% de los (2.520) requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de abril al 30 de junio de 2026.

Noventa y nueve (99) peticiones cumplieron con el total de criterios. las treinta y cinco (35) restantes incumplieron uno o más incumplimientos, es decir, que se obtuvo 85% de calidad general en las respuestas y por criterio: Oportunidad (99%), Calidez (87%), Claridad (82%), Coherencia (81%) y Manejo del sistema (77%).



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015400-UAECOB Id: 276419

Folios: 2 Fecha: 01-10-2026 21:42:31

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

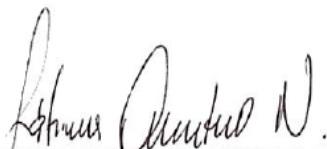
La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó el 100% de cumplimiento.

CRITERIO					
NO. DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
2627882026	SI	SI	SI	SI	SI
2806762026	SI	SI	SI	SI	SI
3558952026	SI	SI	SI	SI	SI
3594972026	SI	SI	SI	SI	SI
3984242026	SI	SI	SI	SI	SI
4082672026	SI	SI	SI	SI	SI
4261292026	SI	SI	SI	SI	SI
4283432026	SI	SI	SI	SI	SI
4300602026	SI	SI	SI	SI	SI

Recomendación general

De manera complementaria, aunque no se identificaron casos asociados a esta situación en la muestra evaluada, se recomienda tener en cuenta la justificación al momento de realizar la asignación a la dependencia competente directamente en el sistema, con el fin de garantizar la trazabilidad de las asignaciones realizadas.

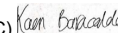
Cordialmente,


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)





Al contestar cite Radicado I-00643-2026015397-UAECOB Id: 276416

Folios: 8 Fecha: 01-10-2026 21:07:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA
Subdirector Gestión del Riesgo

DE: FÁTIMA 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, 2T 2026. SGR.

Cordial saludo doctor Tovar:

Como es de su conocimiento, la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del equipo de Servicio a la Ciudadanía, realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias de la entidad frente a los requerimientos ciudadanos, así como al correcto uso del sistema "Bogotá Te Escucha".

Este análisis se efectuó tomando una muestra aleatoria de ciento treinta y cuatro (134) respuestas, las cuales representan el 5% de los dos mil quinientos veinte (2.520) requerimientos tramitados por la institución entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026.

De la muestra global evaluada, noventa y nueve (99) peticiones cumplieron con la totalidad de los criterios de calidad, mientras que las treinta y cinco (35) restantes registraron uno o más hallazgos. Esto representa un índice de calidad general del 85% a nivel institucional. Por componentes, los niveles de satisfacción se distribuyeron de la siguiente manera: Oportunidad (99%), Calidez (87%), Claridad (82%), Coherencia (81%) y Manejo del sistema (77%).

Por su parte, la muestra correspondiente a su dependencia alcanzó un **69%** de cumplimiento general. Este resultado evidencia una disminución del 12% en relación con el primer trimestre de 2026, período en el cual el área había registrado un 81% de calidad en sus respuestas.

A continuación, se detalla el comportamiento porcentual obtenido por su dependencia en cada uno de los criterios evaluados:

Coherencia: 59%

Claridad: 59%

Manejo del sistema: 59%



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015397-UAECOB Id: 276416
Folios: 8 Fecha: 01-10-2026 21:07:17
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Calidez: 70%
Oportunidad: 100%

En el siguiente cuadro encontrará los resultados detallados por petición, junto con las observaciones específicas para cada caso. Sin embargo, como balance del ejercicio, es prioritario señalar los principales hallazgos identificados en la Subdirección:

1. Deficiencias en claridad y sintaxis: Se evidencian respuestas con redacción confusa que dificulta la comprensión del ciudadano, así como la inobservancia de normas gramaticales y ortográficas básicas.
2. Incoherencia frente a la solicitud: En varios casos, el contenido del pronunciamiento emitido por la Subdirección no corresponde ni da solución efectiva a lo planteada por el peticionario.
3. Respuestas parciales sin justificación: Se identificó un volumen considerable de peticiones resueltas de manera parcial, a pesar de que la dependencia parece disponer de la información de fondo. Asimismo, en los casos que requerían una prórroga, se omitió el cumplimiento estricto de lo establecido en el parágrafo del Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), el cual exige:
 - Expresión de motivos: Explicar al ciudadano de forma clara, detallada y justificada las razones técnicas o administrativas que impiden dar la respuesta en el término inicial (ej. volumen documental, complejidad del asunto o requerimientos externos).
 - Fijación de nueva fecha: Indicar expresamente la fecha exacta y perentoria en la que se proyectará la respuesta definitiva.

En este contexto, respetuosamente se recomienda abstenerse del uso excesivo o injustificado de la prórroga de términos o respuesta parcial, y actuar bajo el principio de celeridad y eficiencia los términos legales asociados a los requerimientos ciudadanos.

La utilización indebida de este recurso, sin que medien razones de fuerza mayor o una complejidad técnica real debidamente motivada, constituye una barrera de acceso para la ciudadanía y se aparta de los postulados de la Ley 1755 de 2015.

CRITERIO						
NO. DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
3746592026	SI	SI	SI	SI	SI	
2418742026	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015397-UAECOB Id: 276416

Folios: 8 Fecha: 01-10-2026 21:07:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

2420052026	SI	SI	SI	SI	SI	
2422872026	SI	SI	SI	SI	SI	
2443502026	SI	SI	SI	SI	SI	
2462292026	SI	NO	SI	SI	SI	La respuesta no cumple con el criterio de claridad, debido a que la respuesta no es argumentada de manera más detallada para la ciudadanía, con el fin de resolver a cada una de las preguntas ciudadanas
2462622026	NO	NO	NO	SI	NO	La respuesta no cumple con los criterios de coherencia, claridad y calidez, toda vez que no cuenta con una respuesta de fondo.
2485572026	NO	NO	NO	SI	NO	La respuesta no cumple con los criterios de coherencia, claridad y calidez, toda vez que no brinda una explicación clara sobre las competencias de Bomberos para señalar que no es competente. Asimismo, no se informa a la ciudadanía que la ciudadanía que ya se encuentra asignada a la entidad competente y no cuenta con buena ortografía y redacción.
2501812026	NO	NO	NO	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que menciona adjuntar la respuesta, pero no se evidencia documentos adjuntos
2512842026	NO	NO	NO	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, toda vez que la petición no es resuelta de fondo y no se atienden de manera integral todas las dudas o inquietudes planteadas por la ciudadanía en su solicitud.



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015397-UAECOB Id: 276416

Folios: 8 Fecha: 01-10-2026 21:07:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

2525082026	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de manejo del sistema, debido a que no se evidencia el traslado a través del Sistema de Bogotá te Escucha.
2634402026	SI	SI	SI	SI	SI	
2641912026	NO	NO	NO	SI	NO	La respuesta brindada no cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no corresponde con lo solicitado por la ciudadanía.
2646702026	NO	NO	NO	SI	NO	La respuesta brindada no cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no corresponde con lo solicitado por la ciudadanía.
2647082026	SI	SI	SI	SI	SI	
2655352026	NO	NO	NO	SI	NO	La respuesta brindada no cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no corresponde con lo solicitado por la ciudadanía.
2655652026	NO	NO	NO	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, toda vez que la petición no es resuelta de fondo y no se atienden de manera integral las dudas o inquietudes planteadas por la ciudadanía en su solicitud.
2817072026	SI	SI	SI	SI	SI	
2817142026	SI	SI	SI	SI	SI	
2820002026	NO	NO	SI	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no se adjunta ningún documento que soporte la justificación registrada en el sistema.



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015397-UAECOB Id: 276416

Folios: 8 Fecha: 01-10-2026 21:07:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

2838852026	SI	SI	SI	SI	SI	
2840852026	SI	SI	SI	SI	SI	
2841592026	NO	NO	SI	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no se adjunta ningún documento que soporte la justificación registrada en el sistema.
3007072026	NO	NO	NO	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que la petición no es clara ni coherente y el concepto técnico adjunto no guarda relación con lo solicitado por la ciudadanía.
3009212026	SI	SI	SI	SI	SI	
3009402026	SI	SI	SI	SI	SI	
3014872026	SI	SI	SI	SI	SI	
3015362026	SI	SI	SI	SI	SI	
3015592026	SI	SI	SI	SI	SI	
3041532026	SI	SI	SI	SI	SI	
3041782026	SI	NO	NO	SI	SI	La respuesta no cumple con los criterios de calidez y claridad, debido a que la información que soporta el análisis realizado por cada solicitud de la ciudadanía no es clara y dificulta su comprensión.
3055922026	SI	SI	SI	SI	SI	
3056262026	SI	SI	SI	SI	SI	
3346092026	SI	SI	SI	SI	SI	
3366222026	SI	SI	SI	SI	SI	
3379602026	NO	SI	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de coherencia, toda vez



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015397-UAECOB Id: 276416

Folios: 8 Fecha: 01-10-2026 21:07:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

						que se encuentra incompleta la respuesta a la ciudadanía.
3383142026	NO	NO	SI	SI	NO	La respuesta no cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no es clara y no brinda una solución detallada a lo solicitado por la ciudadanía.
3385532026	SI	SI	SI	SI	SI	
3594682026	SI	SI	SI	SI	SI	
3599922026	NO	NO	SI	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que el concepto adjunto no es el solicitado por el ciudadano.
3620532026	NO	NO	NO	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, toda vez que no brinda una explicación clara sobre las competencias de Bomberos para señalar que no es competente y no se realiza el traslado correspondiente.
3623272026	NO	NO	NO	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no se evidencia el soporte de la remisión del correo que menciona, como tampoco los conceptos técnicos solicitados por la ciudadanía.
3623992026	SI	SI	SI	SI	SI	
3662562026	NO	NO	NO	SI	NO	No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no se evidencia el soporte de la remisión del correo que menciona, como tampoco los conceptos técnicos solicitados por la ciudadanía.

Finalmente, es imperativo reconocer y destacar el permanente interés de la Subdirección en asegurar la adecuada gestión de las peticiones y el correcto uso del sistema, lo cual se ha visto



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015397-UAECOB Id: 276416

Folios: 8 Fecha: 01-10-2026 21:07:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

reflejado en las mesas de trabajo y reuniones que ha convocado rigurosamente para analizar los resultados y adoptar acciones correctivas.

En línea con ese compromiso y con el propósito de apoyar los esfuerzos para superar las oportunidades detectadas y elevar de manera sostenible los índices de calidad de la Subdirección, se formulan las siguientes sugerencias:

- Calidad y suficiencia de la respuesta: Fortalecer la estructuración de las respuestas garantizando que estos empleen un lenguaje claro, cuenten con el debido sustento fáctico o jurídico y atiendan de manera integral y de fondo las inquietudes planteadas por la ciudadanía, evitando dejar aspectos sin resolver.
- Coherencia y pertinencia: Verificar rigurosamente que la información suministrada corresponda de manera exacta con el objeto de la solicitud ciudadana.
- Gestión de competencias externas: Reforzar la orientación al ciudadano en aquellos asuntos que desbordan la competencia técnica de la UAECOB, delimitando con claridad las facultades de la entidad y efectuando de manera oportuna los traslados por competencia hacia las autoridades respectivas, de conformidad con la ley.
- Control de anexos y soportes: Validar minuciosamente que los conceptos técnicos, documentos y demás soportes documentales mencionados en el texto de la respuesta se encuentren efectivamente cargados, adjuntos y correspondan a la petición.
- Trazabilidad en la plataforma: Fortalecer la operación del sistema Bogotá Te Escucha, asegurando el registro correcto y oportuno de las respuestas, traslados, soportes y actuaciones administrativas para salvaguardar la trazabilidad de la gestión.
- Uso restrictivo de la respuesta parcial: Racionalizar el uso de la opción de "respuesta parcial", asegurando que esta figura se aplique única y exclusivamente en los escenarios estrictamente necesarios y justificados legalmente, evitando su uso ordinario cuando el requerimiento pueda ser resuelto de fondo dentro del término inicial.
- Convocatoria a Jornada de Fortalecimiento Técnico: Como estrategia complementaria para cerrar las brechas identificadas, se ha programado una jornada de capacitación sobre el uso de la plataforma Bogotá Te Escucha y revisión de los casos reportados para mayor claridad del informe.



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015397-UAECOB Id: 276416

Folios: 8 Fecha: 01-10-2026 21:07:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO

Este espacio abordará las herramientas del sistema y los criterios metodológicos de respuesta. Dada la naturaleza de lo evidenciado, consideramos fundamental que a este espacio asista no solo el enlace designado, sino todo el personal involucrado en el circuito del trámite de peticiones. Lo anterior cobra especial relevancia para el personal encargado de la gestión de:

1. Estado y certificación de cursos virtuales.
2. Restablecimiento de contraseñas de usuarios de los cursos virtuales.
3. Activación del módulo de autorevisión.

Las temáticas enunciadas concentran actualmente el mayor volumen de novedades e inconsistencias en la plataforma, por lo que dejamos a su consideración y liderazgo la delegación del equipo respectivo.

La jornada se llevará a cabo:

Fecha: 21 de octubre de 2026

Modalidad: Presencial

Hora: 9:00 a.m. a 12:00 m.

Lugar: Servicio a la ciudadanía.

Atentamente.

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-00643-2026015401-UAECOB Id: 276421

Folios: 5 Fecha: 01-10-2026 21:45:30

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

MEMORANDO

SGC-2026

PARA: **YENIRE LOZANO ASCANIO**
Subdirectora Operativa

DE: **FÁTIMA 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, 2T 2026. SO.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

Claridad: lenguaje comprensible de la respuesta.

Calidez: términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Manejo del sistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria de ciento treinta y cuatro (134) repuestas que representan el 5% de los (2.520) requerimientos tramitados por la entidad entre el 1 de abril al 30 de junio de 2026.

Noventa y nueve (99) peticiones cumplieron con el total de criterios. las treinta y cinco (35) restantes incumplieron uno o más incumplimientos, es decir, que se obtuvo 85% de calidad general en las respuestas y por criterio: Oportunidad (99%), Calidez (87%), Claridad (82%), Coherencia (81%) y Manejo del sistema (77%).



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015401-UAECOB Id: 276421

Folios: 5 Fecha: 01-10-2026 21:45:30

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

La muestra correspondiente a su dependencia alcanzó el 77% de cumplimiento. Se recomienda tomar las medidas pertinentes para cerrar la brecha hacia el 100%, considerando que estos resultados son fundamentales para el desarrollo institucional.

CRITERIO						
NO. DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
2617852026	SI	SI	SI	SI	SI	
2688262026	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidad, toda vez que la respuesta cargada corresponde a una respuesta parcial y no a una respuesta de fondo y definitiva. No se evidencia la posterior carga de la respuesta definitiva y se identifica un uso inadecuado del evento "Respuesta parcial" en el sistema.
2691502026	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio del manejo del sistema, debido a que el traslado no es realizado a través del sistema de Bogotá te escucha. Respuesta no cuenta con firmas
2702092026	SI	SI	SI	SI	NO	Es importante resaltar que la respuesta no cuenta con firmas
3019432026	SI	SI	SI	SI	SI	
3022582026	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio del manejo del sistema, debido a que el traslado no es realizado a través del sistema de Bogotá te escucha.
3046012026	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidad, toda vez que la respuesta cargada corresponde a una respuesta parcial y



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015401-UAECOB Id: 276421

Folios: 5 Fecha: 01-10-2026 21:45:30

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

						no a una respuesta de fondo y definitiva. No se evidencia la posterior carga de la respuesta definitiva y se identifica un uso inadecuado del evento "Respuesta parcial" en el sistema.
3322672026	NO	NO	SI	SI	SI	La respuesta no cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no indica una solución o información de fondo a la petición.
3396852026	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio del manejo del sistema, debido a que el traslado no es realizado a través del sistema de Bogotá te escucha.
3435702026	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio del manejo del sistema, debido a que el traslado no es realizado a través del sistema de Bogotá te escucha.
3454742026	SI	SI	SI	SI	SI	
3948232026	SI	SI	SI	SI	SI	
3975122026	SI	SI	SI	SI	SI	
3991582026	SI	SI	SI	SI	SI	
4091332026	NO	SI	SI	SI	NO	En la respuesta indica incluir una petición que ya había sido respondida pero no se adjunta, por lo que la respuesta definitiva se encuentra incompleta.
4127142026	SI	SI	SI	SI	SI	
4131432026	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio del manejo del sistema, debido a que el traslado no es realizado a través del sistema de Bogotá te escucha.
4404782026	SI	SI	SI	SI	NO	El traslado no es realizado a través del



Al contestar cite Radicado I-00643-2026015401-UAECOB Id: 276421

Folios: 5 Fecha: 01-10-2026 21:45:30

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

						sistema de Bogotá te escucha.
4405582026	SI	SI	SI	SI	SI	
4433752026	SI	SI	SI	SI	NO	Si bien no se evidencia el traslado en el sistema de Bogotá te escucha
4503092026	SI	SI	SI	SI	SI	
4505362026	SI	SI	SI	SI	SI	
4505532026	NO	NO	NO	SI	NO	La respuesta no cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no corresponde con lo solicitado por la ciudadanía, no está dirigida a la ciudadana y no responde todas las preguntas planteadas. Asimismo, no se evidencian los traslados correspondientes por competencia.

Recomendaciones generales:

1. Hacer uso adecuado del evento "Respuesta parcial" y garantizar posteriormente la emisión y cargue de la respuesta de fondo y definitiva, dentro del término legal correspondiente, atendiendo integralmente la solicitud de la ciudadanía.
2. Realizar los traslados por competencia directamente a través del sistema Bogotá Te Escucha, mediante el evento correspondiente, garantizando la trazabilidad y el adecuado manejo del sistema.
3. Verificar que las respuestas cuenten con las firmas correspondientes antes de su cargue y notificación a la ciudadanía, de acuerdo con el trámite establecido para la emisión de respuestas.

Asimismo, se informa que el 3 de septiembre de 2026 se llevó a cabo una mesa de trabajo con la delegada de la Subdirección y la abogada del equipo. Este espacio tuvo como objetivo fortalecer los conocimientos sobre el uso adecuado de las herramientas y eventos del sistema 'Bogotá Te Escucha', bajo los lineamientos y criterios de calidad vigentes.

Cordialmente,



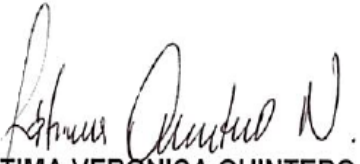
Al contestar cite Radicado I-00643-2026015401-UAECOB Id: 276421

Folios: 5 Fecha: 01-10-2026 21:45:30

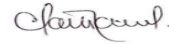
Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA


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)

