



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018901-  
UAECOB Id:

## MEMORANDO

SGC diciembre 2025

PARA: **MONICA MARIA PEREZ BARRAGAN**  
Jefe Oficina Jurídica

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos 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 del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018901-  
UAECOB Id:


De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad: 99.5%  
Manejo del sistema: 99%  
Calidez: 91%  
Coherencia: 91%  
Claridad: 90%


A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:


No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3865632025	SI	SI	SI	SI	SI
4750242025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa-Líder Servicio a la Ciudadanía



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



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018902-  
UAECOB Id:

## MEMORANDO

SGC diciembre 2025

PARA: **YENIRE YOHANSY LOZANO ASCANIO**  
Jefe Oficina Control Disciplinario Interno (E)

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos 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 del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018902-  
UAECOB Id:

Oportunidad: 99.5%  
Manejo del sistema: 99%  
Calidez: 91%  
Coherencia: 91%  
Claridad: 90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3385582025	SI	SI	SI	SI	SI
4199402025	SI	SI	SI	SI	SI

### Recomendaciones

Al momento de asignar peticiones a otras dependencias u oficinas, es importante, cuando aplique, ajustar el tipo de petición conforme a lo solicitado por la ciudadanía, con el fin de que la dependencia competente pueda visualizar y gestionar de manera correcta.

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía  
Proyectó: Karen Baracaldo Vargas, Contratista - Subdirección de Gestión Corporativa (SC)



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018903-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos 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 del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018903-  
UAECOB Id:

Oportunidad: 99,5%  
Manejo del sistema: 99%  
Calidez: 91%  
Coherencia: 91%  
Claridad: 90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3151742025	SI	SI	SI	SI	SI
3206822025	SI	SI	SI	SI	SI
3220712025	SI	SI	SI	SI	SI
3257982025	SI	SI	SI	SI	SI
3263072025	SI	SI	SI	SI	SI
3313952025	SI	SI	SI	SI	SI
3357052025	SI	SI	SI	SI	SI
3372422025	SI	SI	SI	SI	SI
3404272025	SI	SI	SI	SI	SI
3406462025	SI	SI	SI	SI	SI
3440292025	SI	SI	SI	SI	SI
3452072025	SI	SI	SI	SI	SI
3500272025	SI	SI	SI	SI	SI
3502292025	SI	SI	SI	SI	SI
3510152025	SI	SI	SI	SI	SI
3524862025	SI	SI	SI	SI	SI
3538192025	SI	SI	SI	SI	SI
3569892025	SI	SI	SI	SI	SI
3575322025	SI	SI	SI	SI	SI
3584912025	SI	SI	SI	SI	SI
3611842025	SI	SI	SI	SI	SI
3628672025	SI	SI	SI	SI	SI
3633682025	SI	SI	SI	SI	SI
3645832025	SI	SI	SI	SI	SI
3670092025	SI	SI	SI	SI	SI
3709802025	SI	SI	SI	SI	SI
3727942025	SI	SI	SI	SI	SI
3735922025	SI	SI	SI	SI	SI

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018903-  
UAECOB Id:

3739392025	SI	SI	SI	SI	SI
3748702025	SI	SI	SI	SI	SI
3783382025	SI	SI	SI	SI	SI
3796472025	SI	SI	SI	SI	SI
3810932025	SI	SI	SI	SI	SI
3824422025	SI	SI	SI	SI	SI
3828452025	SI	SI	SI	SI	SI
3838232025	SI	SI	SI	SI	SI
3875312025	SI	SI	SI	SI	SI
3890572025	SI	SI	SI	SI	SI
3890862025	SI	SI	SI	SI	SI
3896102025	SI	SI	SI	SI	SI
3913972025	SI	SI	SI	SI	SI
3974542025	SI	SI	SI	SI	SI
3983062025	SI	SI	SI	SI	SI
4006532025	SI	SI	SI	SI	SI
4006832025	SI	SI	SI	SI	SI
4007382025	SI	SI	SI	SI	SI
4007432025	SI	SI	SI	SI	SI
4008012025	SI	SI	SI	SI	SI
4008362025	SI	SI	SI	SI	SI
4013602025	SI	SI	SI	SI	SI
4015312025	SI	SI	SI	SI	SI
4144112025	SI	SI	SI	SI	SI
4149762025	SI	SI	SI	SI	SI
4182612025	SI	SI	SI	SI	SI
4191642025	SI	SI	SI	SI	SI
4217452025	SI	SI	SI	SI	SI
4217732025	SI	SI	SI	SI	SI
4219972025	SI	SI	SI	SI	SI
4253292025	SI	SI	SI	SI	SI
4255472025	SI	SI	SI	SI	SI
4262452025	SI	SI	SI	SI	SI
4264792025	SI	SI	SI	SI	SI
4266112025	SI	SI	SI	SI	SI
4267052025	SI	SI	SI	SI	SI
4270052025	SI	SI	SI	SI	SI
4270072025	SI	SI	SI	SI	SI
4373502025	SI	SI	SI	SI	SI
4373582025	SI	SI	SI	SI	SI
4373762025	SI	SI	SI	SI	SI
4373872025	SI	SI	SI	SI	SI
4374032025	SI	SI	SI	SI	SI
4374672025	SI	SI	SI	SI	SI

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018903-  
UAECOB Id:

4376162025	SI	SI	SI	SI	SI
4377072025	SI	SI	SI	SI	SI
4380122025	SI	SI	SI	SI	SI
4380842025	SI	SI	SI	SI	SI
4386642025	SI	SI	SI	SI	SI
4404242025	SI	SI	SI	SI	SI
4404252025	SI	SI	SI	SI	SI
4482532025	SI	SI	SI	SI	SI
4482902025	SI	SI	SI	SI	SI
4483152025	SI	SI	SI	SI	SI
4484952025	SI	SI	SI	SI	SI
4486232025	SI	SI	SI	SI	SI
4486772025	SI	SI	SI	SI	SI
4486972025	SI	SI	SI	SI	SI
4487132025	SI	SI	SI	SI	SI
4489902025	SI	SI	SI	SI	SI
4493132025	SI	SI	SI	SI	SI
4667402025	SI	SI	SI	SI	SI
4668922025	SI	SI	SI	SI	SI
4683742025	SI	SI	SI	SI	SI
4684792025	SI	SI	SI	SI	SI
4688092025	SI	SI	SI	SI	SI
4689962025	SI	SI	SI	SI	SI
4690862025	SI	SI	SI	SI	SI
4694272025	SI	SI	SI	SI	SI
4732762025	SI	SI	SI	SI	SI
4733332025	SI	SI	SI	SI	SI
4755002025	SI	SI	SI	SI	SI
4755102025	SI	SI	SI	SI	SI
4756132025	SI	SI	SI	SI	SI
4817922025	SI	SI	SI	SI	SI
4819102025	SI	SI	SI	SI	SI
4827002025	SI	SI	SI	SI	SI
4827532025	SI	SI	SI	SI	SI
4828182025	SI	SI	SI	SI	SI
4829632025	SI	SI	SI	SI	SI
4830732025	SI	SI	SI	SI	SI
4902842025	SI	SI	SI	SI	SI
4902882025	SI	SI	SI	SI	SI
4907142025	SI	SI	SI	SI	SI
4916762025	SI	SI	SI	SI	SI
4920212025	SI	SI	SI	SI	SI
4922842025	SI	SI	SI	SI	SI
4927152025	SI	SI	SI	SI	SI

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931





Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018903-  
UAECOB Id:

4928522025	SI	SI	SI	SI	SI
4929272025	SI	SI	SI	SI	SI
4931802025	SI	SI	SI	SI	SI
4935072025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía

*Jasbleidi Cardona*

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

*Karen Baracaldo*



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018906-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema  
distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos 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 del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018906-  
UAECOB Id:


De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad: 99,5%  
Manejo del sistema: 99%  
Calidez: 91%  
Coherencia: 91%  
Claridad: 90%

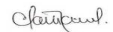
A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3621012025	SI	SI	SI	SI	SI
4265692025	SI	SI	SI	SI	SI
4752412025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía



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





Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018907-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

PARA: **YENIRE YOHANSY LOZANO ASCANIO**  
Subdirectora Operativa

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos 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 del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad: 99,5%

Manejo del sistema: 99%

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931




Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018907-  
UAECOB Id:

Calidez: 91%  
Coherencia: 91%  
Claridad: 90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 100% por lo cual le invitamos a continuar con el trámite realizado a las peticiones ciudadanas, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios				
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
3479552025	SI	SI	SI	SI	SI
3558382025	SI	SI	SI	SI	SI
3722042025	SI	SI	SI	SI	SI
4195902025	SI	SI	SI	SI	SI
4697652025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía



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



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018909-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

PARA: **OMER MAURICIO RIVERA RUIZ**  
Subdirector Logístico

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos 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 del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta y siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad:	99,5%
Manejo del sistema:	99%
Calidez:	91%
Coherencia:	91%
Claridad:	90%



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018909-  
UAECOB Id:

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 60% en este sentido se recomienda tomar acciones que aporten a alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticione s	Criterios					Observaciones
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad	
47542020 25	NO	NO	SI	SI	SI	No cumple con los criterios de oportunidad y adecuado manejo del sistema, dado que la respuesta fue emitida por fuera de los términos y no se elaboró el correspondiente acto administrativo.

#### Aclaraciones:

A partir del procedimiento interno de PQRSD sobre el desistimiento tácito, es importante aclarar que este corresponde a la situación en la cual la ciudadanía no completa la información solicitada por la entidad dentro del término establecido.

La herramienta “Bogotá Te Escucha” dispone para este proceso el evento “Solicitar ampliación”, mediante el cual la ciudadanía cuenta con un mes para complementar la petición.

Si no se recibe respuesta en dicho plazo, la solicitud se cierra automáticamente con el estado “Cierre - por desistimiento tácito”.

La entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, el cual la entidad cuenta con el formato SC-PR05-FT07 Resolución Desistimiento Tácito Y Archivo De Petición para realizar dicho cierre.

Cordialmente,



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

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00  
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018909-  
UAECOB Id:

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía

*Jasbleidi Mojica Cardona*

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





Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

SGC diciembre 2025

## MEMORANDO

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, tercer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos 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 del 5% de las mil ciento cuarenta y ocho (1.148) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, es decir, doscientas siete (207) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento ochenta siete (187) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las veintiún (21) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento por cada criterio fue:

Oportunidad:	99,5%
Manejo del sistema:	99%
Calidez:	91%
Coherencia:	91%



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

Claridad: 90%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 86% en este sentido se recomienda tomar acciones que aporten a alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No de peticiones	Criterios					Observaciones
	Oportunidad	Manejo del sistema	Calidez	Coherencia	Claridad	
3162042025	SI	SI	SI	SI	SI	
3170852025	SI	SI	SI	SI	SI	
3233382025	SI	SI	SI	SI	SI	
3307532025	SI	SI	SI	SI	SI	
3323852025	SI	SI	SI	SI	SI	
3330562025	SI	SI	SI	SI	SI	
3338382025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no son resueltas las preguntas formuladas por la ciudadanía.
3347812025	SI	SI	SI	SI	SI	
3362552025	SI	SI	SI	SI	SI	
3384632025	SI	SI	SI	SI	SI	
3389422025	SI	SI	SI	SI	SI	
3395652025	SI	SI	SI	SI	SI	
3396942025	SI	SI	SI	SI	SI	
3402452025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, calidez y coherencia debido a que la respuesta emitida no es la solicitada por la ciudadana y tampoco se aclara los motivos de la respuesta.
3415212025	SI	SI	SI	SI	SI	
3433182025	SI	SI	SI	SI	SI	
3463452025	NO	SI	NO	NO	SI	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no es resuelta de fondo ni definitiva
3518942025	NO	SI	NO	NO	SI	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no son resueltas las preguntas



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

						formuladas por la ciudadanía
3523342025	SI	SI	SI	SI	SI	
3573272025	SI	SI	SI	SI	SI	
3578022025	SI	SI	SI	SI	SI	
3595182025	SI	SI	SI	SI	SI	
3618002025	SI	SI	SI	SI	SI	
3619382025	SI	SI	SI	SI	SI	
3690942025	SI	SI	SI	SI	SI	
3697152025	SI	SI	SI	SI	SI	
3731912025	SI	SI	SI	SI	SI	
3751702025	SI	SI	SI	SI	SI	
3756582025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidez coherencia y claridad, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3768732025	SI	SI	SI	SI	SI	
3789002025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3795522025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3799412025	SI	SI	SI	SI	SI	
3805572025	SI	SI	SI	SI	SI	
3832852025	SI	SI	SI	SI	SI	
3854892025	SI	SI	SI	SI	SI	
3872172025	SI	SI	SI	SI	SI	
3881482025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3886112025	SI	SI	SI	SI	SI	
3888722025	SI	SI	SI	SI	SI	
3912542025	SI	SI	SI	SI	SI	
3929332025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

						resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3947182025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
3985962025	SI	SI	SI	SI	SI	
4124162025	SI	SI	SI	SI	SI	
4193422025	SI	SI	SI	SI	SI	
4254792025	SI	SI	SI	SI	SI	
4257152025	SI	SI	SI	SI	SI	
4259552025	SI	SI	SI	SI	SI	
4260112025	SI	SI	SI	SI	SI	
4260872025	SI	SI	SI	SI	SI	
4266072025	SI	SI	SI	SI	NO	No cuenta con el criterio de claridad, debido a que no usa lenguaje claro..
4376062025	SI	SI	SI	SI	SI	
4380362025	SI	SI	SI	SI	SI	
4483502025	SI	SI	SI	SI	SI	
4484412025	SI	SI	SI	SI	SI	
4484792025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
4487512025	SI	SI	SI	SI	SI	
4489822025	SI	SI	SI	SI	SI	
4669402025	SI	SI	SI	SI	SI	
4684292025	SI	SI	SI	SI	SI	
4684532025	SI	SI	SI	SI	SI	
4686762025	SI	SI	SI	SI	SI	
4694842025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que la respuesta no coincide con lo solicitado por la ciudadanía.
4733062025	SI	SI	SI	SI	SI	
4733872025	SI	SI	SI	SI	SI	
4734862025	SI	SI	SI	SI	SI	
4738232025	SI	SI	SI	SI	SI	
4748252025	SI	SI	SI	SI	SI	
4733062025	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

4756122025	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el criterio de claridad debido a que no es clara la respuesta.
4756282025	SI	SI	SI	SI	SI	
4820252025	SI	SI	SI	SI	SI	
4823462025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
4825802025	SI	SI	SI	SI	SI	
4827742025	SI	SI	SI	SI	SI	
4827892025	SI	SI	SI	SI	SI	
4828192025	SI	SI	SI	SI	SI	
4829372025	SI	SI	SI	SI	SI	
4829782025	SI	SI	SI	SI	SI	
4928312025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
4930002025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad y calidez y coherencia debido a que la respuesta emitida no es la solicitada por la ciudadana y tampoco se aclara los motivos de la respuesta.
4934392025	SI	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidad debido a que no es una respuesta de fondo y definitiva, además que la respuesta parcial no se encuentra justificada.
4940092025	SI	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
5029622025	SI	SI	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez, debido a que no se resuelve la solicitud de la ciudadanía de fondo ni definitiva.
5041912025	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

5069292025	SI	SI	SI	SI	SI	
5071732025	SI	SI	SI	SI	SI	
5088592025	SI	SI	SI	SI	SI	
5163162025	SI	SI	SI	SI	SI	
5173672025	SI	SI	SI	SI	SI	
5194212025	SI	SI	SI	SI	SI	

### Recomendaciones:

- Organizar la información en orden lógico**
    - Comenzar con el motivo de la respuesta.
    - Luego explicar lo que se analizó, las acciones realizadas y el resultado.
    - Finalizar con los pasos a seguir (si los hay).
  - Ser amable y respetuoso en todo momento**
    - Incluir saludos formales y expresiones de acompañamiento.
    - Transmitir empatía ante la situación planteada.
  - Responder exactamente a lo que la persona solicita**
    - Revisar con detalle la petición para que la respuesta dé solución completa.
  - Describir las acciones realizadas**
    - Explicar qué verificó la entidad, qué documentos revisó o qué áreas consultó.
    - Esto da transparencia y genera confianza.
  - Usar ejemplos cuando sea útil**
    - En casos complejos, un ejemplo breve puede aclarar el mensaje.
- 
- Incluir canales de comunicación**
    - Indicar cómo puede la persona obtener información adicional o hacer seguimiento.
  - Revisar antes de enviar**
    - Verificar ortografía, coherencia y que la respuesta no contradiga información previa.

Cordialmente,

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



Al contestar  
cite Radicado  
I-00643-  
2025018910-  
UAECOB Id:

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Subdirección de Gestión Corporativa - Líder Servicio a la Ciudadanía

*Chauca*

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