



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010887-UAEcob Id: 232668

Folios: 4 Fecha: 08-07-2025 14:10:11

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, primer 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 setecientos tres (1.982) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, es decir, ciento un (101) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 83%, lo que quiere decir que sesenta y siete (67) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las treinta y cuatro (34) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Oportunidad:	83%
Manejo del sistema:	73%
Calidez:	94%
Coherencia:	84%
Claridad:	83%



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010887-UAECOB Id: 232668

Folios: 4 Fecha: 08-07-2025 14:10:11

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 94%, 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 PETICIÓN	CRITERIO					OBSERVACIONES
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
40962025	SI	SI	SI	SI	SI	
59592025	SI	SI	SI	SI	SI	
76222025	SI	SI	SI	SI	SI	
80582025	SI	SI	SI	SI	SI	
127292025	SI	SI	SI	SI	SI	
134992025	SI	SI	SI	SI	SI	
165512025	SI	SI	SI	SI	SI	
167622025	SI	SI	SI	SI	SI	
190082025	SI	SI	SI	SI	SI	
228872025	SI	SI	SI	SI	SI	
240322025	SI	SI	SI	SI	SI	
269872025	SI	SI	SI	SI	SI	
271072025	SI	SI	SI	SI	SI	
287332025	SI	SI	SI	SI	SI	
296442025	SI	SI	SI	SI	SI	
310132025	SI	SI	SI	SI	SI	
333112025	SI	SI	SI	SI	SI	
362052025	NO	NO	SI	SI	NO	Se evidencia que la respuesta emitida no es coherente ni clara frente a la información y los soportes aportados por la ciudadanía, además de no reflejar un adecuado uso del sistema "Bogotá te escucha".
383682025	SI	SI	SI	SI	SI	
388932025	SI	SI	SI	SI	SI	
410352025	NO	NO	SI	SI	SI	La respuesta emitida no cumple con los criterios de coherencia y claridad, ya que se presenta incompleta y no da respuesta a la totalidad de las solicitudes planteadas en el derecho de petición presentado por la ciudadanía.
430122025	SI	SI	SI	SI	SI	
445332025	SI	SI	SI	SI	SI	
462272025	SI	SI	SI	SI	SI	
479592025	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



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010887-UAECON Id: 232668

Folios: 4 Fecha: 08-07-2025 14:10:11

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

484032025	SI	SI	SI	SI	SI	
513352025	NO	NO	SI	SI	SI	Se evidencia que la respuesta no presenta coherencia ni claridad frente a la información y los soportes suministrados por la ciudadanía.
538312025	SI	SI	SI	SI	SI	
554282025	SI	SI	SI	SI	SI	
575342025	SI	SI	SI	SI	SI	
581872025	SI	SI	SI	SI	SI	
595912025	SI	SI	SI	SI	SI	
615412025	SI	SI	SI	SI	SI	
618962025	SI	SI	SI	SI	SI	
626902025	SI	SI	SI	SI	SI	
646282025	SI	SI	SI	SI	SI	
669012025	SI	SI	SI	SI	SI	
737892025	NO	NO	SI	SI	SI	Se evidencia que la respuesta no presenta coherencia ni claridad frente a la información y los soportes suministrados por la ciudadanía.
831332025	NO	NO	NO	SI	NO	Se evidencia que la respuesta no atiende de fondo la solicitud presentada ni aborda las dificultades reportadas por la ciudadanía. Asimismo, no se hace uso adecuado de las diferentes opciones disponibles para facilitar la comunicación con la ciudadanía.
1385602025	SI	SI	SI	SI	SI	

Recomendaciones:

Responder de fondo cada solicitud planteada:

- Leer detenidamente todo el contenido del derecho de petición así como los comentarios registrados por el equipo de Servicio a la Ciudadanía en el sistema de “Bogotá te escucha”.
- Identificar y responder cada punto o requerimiento expuesto por la ciudadanía.
- Evitar respuestas genéricas.

Ser claro y coherente:

- Usar un lenguaje formal, pero comprensible para la ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010887-UAECOB Id: 232668

Folios: 4 Fecha: 08-07-2025 14:10:11

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Facilitar la comunicación:

- Hacer uso de los eventos de comunicación oficiales disponibles en el sistema “Bogotá te escucha”, como la solicitud de ampliación o aclaración, así como considerar otras alternativas externas como el correo electrónico o la atención telefónica con el fin de brindar una respuesta de fondo a la ciudadanía.

Incluir soportes:

- Anexar soportes que respalden la respuesta o la validación de la información confirmando en caso de aplicar, las modificaciones solicitadas por la ciudadanía.

Quedo atenta a cualquier inquietud frente a este tema.

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista - Líder de servicio a la ciudadanía (SC)

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

Al contestar cite Radicado I-00643-2025013765-UAECOB Id: 237902

Folios: 2 Fecha: 04-09-2025 11:38:59

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA



MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Distrital de quejas y soluciones, segundo 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 dos mil doscientas treinta y tres (2.233) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de abril al 30 de junio de 2025, es decir, ciento un (135) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento diecinueve (119) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las dieciséis (16) restantes incumplieron uno o más criterios.

De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento general por criterio es:



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013765-UAECCOB Id: 237902

Folios: 2 Fecha: 04-09-2025 11:38:59

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

Oportunidad: 100%
Manejo del sistema: 100%
Calidez: 100%
Coherencia: 100%
Claridad: 100%

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	Criterio				
	Oportunidad	Manejo del Sistema	Calidez	Coherencia	Claridad
1939542025	SI	SI	SI	SI	SI
1974182025	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 - Contratista - Líder de servicio a la ciudadanía (SC)

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013955-UEACOB Id: 238283
Folios: 3 Fecha: 08-09-2025 18:51:13
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Distrital de quejas y soluciones, segundo trimestre de 2025 OJ

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 dos mil doscientas treinta y tres (2.233) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de abril al 30 de junio de 2025, es decir, ciento un (135) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento diecinueve (119) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las dieciséis (16) restantes incumplieron uno o más criterios.

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013955-UAECOB Id: 238283

Folios: 3 Fecha: 08-09-2025 18:51:13

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

Oportunidad: 75%
 Manejo del sistema: 100%
 Calidez: 100%
 Coherencia: 100%
 Claridad: 100%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 95% 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	Criterio					
	Oportunidad	Manejo del Sistema	Calidad	Coherencia	Claridad	Observaciones
1925692025	NO	SI	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de oportunidad, debido a que la respuesta fue brindada fuera de términos
2096402025	SI	SI	SI	SI	SI	
2844152025	SI	SI	SI	SI	SI	
3119092025	SI	SI	SI	SI	SI	

Recomendación General:

Respuestas de manera oportuna: Garantizar que todas las respuestas se emitan dentro de los términos legales, evitando retrasos que puedan generar inconformidad en la ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013955-UAECCOB Id: 238283

Folios: 3 Fecha: 08-09-2025 18:51:13

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

Asimismo, es importante que las respuestas enviadas por correo electrónico u otro canal debe ser registrada inmediatamente en el sistema para evitar incongruencias entre la respuesta real y el estado del trámite en el sistema de "Bogotá te Escucha".

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista - Líder de servicio a la ciudadanía (SC)

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013955-UECOB Id: 238283
Folios: 3 Fecha: 08-09-2025 18:51:13
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Distrital de quejas y soluciones, segundo trimestre de 2025 OJ

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 dos mil doscientas treinta y tres (2.233) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de abril al 30 de junio de 2025, es decir, ciento un (135) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento diecinueve (119) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las dieciséis (16) restantes incumplieron uno o más criterios.

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013955-UAECOB Id: 238283

Folios: 3 Fecha: 08-09-2025 18:51:13

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

Oportunidad: 75%
Manejo del sistema: 100%
Calidez: 100%
Coherencia: 100%
Claridad: 100%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 95% 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	Criterio					
	Oportunidad	Manejo del Sistema	Calidad	Coherencia	Claridad	Observaciones
1925692025	NO	SI	SI	SI	SI	No cumple con el criterio de oportunidad, debido a que la respuesta fue brindada fuera de términos
2096402025	SI	SI	SI	SI	SI	
2844152025	SI	SI	SI	SI	SI	
3119092025	SI	SI	SI	SI	SI	

Recomendación General:

Respuestas de manera oportuna: Garantizar que todas las respuestas se emitan dentro de los términos legales, evitando retrasos que puedan generar inconformidad en la ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013955-UAECCOB Id: 238283

Folios: 3 Fecha: 08-09-2025 18:51:13

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

Asimismo, es importante que las respuestas enviadas por correo electrónico u otro canal debe ser registrada inmediatamente en el sistema para evitar incongruencias entre la respuesta real y el estado del trámite en el sistema de "Bogotá te Escucha".

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista - Líder de servicio a la ciudadanía (SC)

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013957-UAECOB Id: 238285

Folios: 3 Fecha: 08-09-2025 18:52:45

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGR - 2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Distrital de quejas y soluciones, segundo 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 dos mil doscientas treinta y tres (2.233) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de abril al 30 de junio de 2025, es decir, ciento un (135) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento diecinueve (119) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las dieciséis (16) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Oportunidad: 80%

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



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013957-UAECOB Id: 238285

Folios: 3 Fecha: 08-09-2025 18:52:45

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

Manejo del sistema: 80%
Calidez: 100%
Coherencia: 100%
Claridad: 100%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 92% 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	Criterio					Observaciones
	Oportunidad	Manejo del Sistema	Calidez	Coherencia	Claridad	
1632832025	NO	NO	SI	SI	SI	No cumple con los criterios de oportunidad y manejo del sistema, debido a que no se brinda respuesta definitiva dentro del término indicado en la respuesta parcial. Asimismo, no se utilizó el evento dispuesto por el sistema para solicitar a la ciudadanía información necesaria que permitiera la notificación de la petición completa.
1857222025	SI	SI	SI	SI	SI	
2255682025	SI	SI	SI	SI	SI	
2424532025	SI	SI	SI	SI	SI	
3070682025	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013957-UAECCOB Id: 238285

Folios: 3 Fecha: 08-09-2025 18:52:45

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

Recomendación general:

Se recomienda garantizar que las respuestas definitivas se emitan dentro de los términos mencionados en las respuestas parciales.

Asimismo, es necesario hacer uso del evento dispuesto por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, como lo es "*solicitar ampliación*" la cual se efectúa cuando se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud, con el fin de asegurar que la respuesta a la petición sea recibida la ciudadanía de manera completa.

Esta medida contribuye a asegurar la notificación efectiva de las peticiones y a mejorar los criterios de oportunidad y manejo de la plataforma.

Quedo atenta a cualquier inquietud frente a este tema.

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista - Líder de servicio a la ciudadanía (SC)

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



Al contestar cite Radicado: I-00643-2025014013-UAECON Id: 238387
Folios: 4 Fecha: 2025-09-09 14:56:02
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGR - 2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Distrital de quejas y soluciones, segundo 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 dos mil doscientas treinta y tres (2.233) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de abril al 30 de junio de 2025, es decir, ciento un (135) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento diecinueve (119) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las dieciséis (16) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Oportunidad:	97%
Manejo del sistema:	94%
Calidez:	97%
Coherencia:	69%
Claridad:	69%



Al contestar cite Radicado: I-00643-2025014013-UAECON Id: 238387

Folios: 4 Fecha: 2025-09-09 14:56:02

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 85% 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	Criterio					
	Oportunidad	Manejo del Sistema	Calidez	Coherencia	Claridad	Observaciones
1571892025	SI	SI	SI	SI	SI	
1612142025	SI	SI	SI	SI	SI	
1666072025	SI	NO	NO	NO	NO	No brinda respuesta de fondo a la ciudadanía, teniendo en cuenta que el ciudadano si cuenta con un registro en el portal de servicios.
1739732025	SI	SI	SI	SI	SI	
1772402025	SI	SI	SI	SI	SI	
1839172025	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple los criterios de claridad y coherencia, toda vez que la respuesta no es clara y no es resuelta de fondo.
1909972025	SI	SI	SI	SI	SI	
1956132025	SI	SI	SI	SI	SI	
1984782025	SI	SI	SI	SI	SI	
2057262025	SI	SI	SI	SI	SI	
2176592025	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple los criterios de claridad y coherencia, toda vez que la respuesta no es clara y no es resuelta de fondo.
2299402025	SI	SI	SI	SI	SI	
2408882025	SI	SI	SI	SI	SI	
2454252025	SI	SI	SI	SI	SI	
2479632025	SI	SI	SI	SI	SI	
2489182025	SI	SI	SI	SI	SI	
2540882025	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple los criterios de claridad y coherencia, toda vez que la respuesta no es clara y no es resuelta de fondo.



Al contestar cite Radicado: I-00643-2025014013-UECOB Id: 238387
 Folios: 4 Fecha: 2025-09-09 14:56:02
 Anexos: 0
 Remitente: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO
 Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

2556122025	SI	SI	SI	SI	SI	
2607042025	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad y coherencia, toda vez que no especifica bajo qué código la ciudadanía puede continuar el trámite.
2626572025	SI	SI	SI	SI	SI	
2646402025	SI	SI	SI	SI	SI	
2687392025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidad ya que no es posible visualizar la respuesta que fue remitida por correo electrónico.
2690012025	SI	SI	SI	SI	SI	
2715622025	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad y coherencia, ya que no se proporciona una respuesta clara y no se resuelven todas las solicitudes de la ciudadanía.
2801042025	SI	SI	SI	SI	SI	
2822792025	SI	SI	SI	SI	SI	
2847552025	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad y coherencia, ya que no se proporciona una respuesta clara y no se resuelve de fondo la solicitud de la ciudadanía.
2906272025	SI	SI	SI	SI	SI	
2909352025	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad y coherencia, ya que no se proporciona una respuesta clara y no se resuelven todas las solicitudes de la ciudadanía.
3045292025	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple con los criterios de claridad y coherencia, ya que no se proporciona una respuesta clara y no se

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						resuelven todas las solicitudes de la ciudadanía.
3099712025	SI	SI	SI	SI	SI	 ALCALDEA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



Al contestar cite Radicado: I-00643-2025014013-UEACOB Id: 238387
Folios: 4 Fecha: 2025-09-09 14:56:02
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

3146912025	SI	SI	SI	SI	SI	
------------	----	----	----	----	----	--

Recomendaciones:

- Respuesta de fondo clara y completa:** Se debe garantizar que la ciudadanía reciba una respuesta que atienda de manera directa y completa los puntos planteados en su solicitud, evitando respuestas ambiguas o genéricas.
- Revisión de respuestas antes de su envío:** Es importante revisar cada respuesta para asegurarse que se hayan adjuntado los documentos necesarios para brindar respuesta completa a la ciudadanía.
- Revisión de sistemas de información:** Es fundamental verificar y consultar los sistemas de información disponibles en la entidad, para brindar respuestas que se basen en la información más actualizada."

Quedo atenta a cualquier inquietud frente a este

tema. Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista - Líder de servicio a la ciudadanía (SC)

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013958-UAECOB Id: 238286

Folios: 4 Fecha: 08-09-2025 18:55:27

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

MEMORANDO

SGR - 2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, segundo 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 dos mil doscientas treinta y tres (2.233) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de abril al 30 de junio de 2025, es decir, ciento un (135) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 94%, lo que quiere decir que ciento diecinueve (119) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las dieciséis (16) restantes incumplieron uno o más criterios.



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013958-UAECOB Id: 238286

Folios: 4 Fecha: 08-09-2025 18:55:27

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

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

Oportunidad: 82%
 Manejo del sistema: 73%
 Calidez: 91%
 Coherencia: 73%
 Claridad: 73%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 80%, 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	Criterio					
	Oportunidad	Manejo del Sistema	Calidez	Coherencia	Claridad	Observaciones
1585622025	SI	SI	SI	SI	SI	
1648572025	SI	SI	SI	SI	SI	
1656122025	SI	SI	SI	SI	SI	
1656662025	SI	SI	SI	SI	SI	
1721042025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidad, ya que no se evidencia una respuesta emitida a la ciudadanía. Si bien se encuentra un oficio de traslado, este no se realiza de manera correcta, a través del sistema de peticiones.
1810322025	SI	SI	SI	SI	SI	
2043142025	SI	SI	SI	SI	SI	
2074822025	SI	NO	SI	NO	NO	No cumple con los criterios de coherencia, claridad y manejo del sistema, ya que se indica que: "no somos competentes para atender la petición", además, las razones no están argumentadas de



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013958-UAECOB Id: 23826

Folios: 4 Fecha: 08-09-2025 18:55:27

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

						forma clara para la ciudadanía y tampoco realiza el correspondiente traslado
2408832025	SI	NO	SI	NO	SI	No cumple con los criterios de claridad y coherencia, ya que no responde de manera completa a la petición de la ciudadanía e indica información incompleta.
2570292025	SI	SI	SI	SI	SI	
3011772025	SI	SI	SI	SI	SI	

Recomendaciones:

- Verificar la carga completa de la respuesta en el sistema:** Asegurarse de que todas las respuestas emitidas estén correctamente registradas, con sus respectivos adjuntos, para garantizar que el ciudadano reciba la respuesta a su solicitud de manera completa.
- Traslados:** Se debe garantizar que los traslados a otras entidades, se realicen de manera adecuada, conforme a los procedimientos establecidos.
- Respuestas completas:** Emitir respuestas completas a las peticiones, asegurando que todas las preguntas planteadas por la ciudadanía sean respondidas de manera clara y coherente.

En caso de no resolver alguna inquietud, se debe justificar las razones por las cuales no es posible responder de fondo.

Cordialmente,

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025013958-UEACOB Id: 238286

Folios: 4 Fecha: 08-09-2025 18:55:27

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista - Líder de servicio a la ciudadanía (SC) *Jasbleidi Mojica Cardona*

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