



MEMORANDO

SGC-2021

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

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 1er trimestre de 2024.

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 trámites 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 del **5%** de los cuatro mil ciento sesenta y cinco (**4.165**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, es decir, ciento sesenta (**160**) respuestas, de las cuales ciento cuarenta y dos (**142**) es decir el **89%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.



Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad: 100%
 Calidez: 90%
 Claridad: 82%
 Coherencia: 80%
 Manejo del sistema: 90%

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|--------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|---|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 1187252024 | SI | SI | SI | SI | NO | Fue gestionada la petición de manera extemporánea en el sistema |

Cordialmente:

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **MAURICIO AYALA VASQUEZ**
Subdirección Operativa

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 1er trimestre de 2024.

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 trámites 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 del **5%** de los cuatro mil ciento sesenta y cinco (**4.165**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, es decir, ciento sesenta (**160**) respuestas, de las cuales ciento cuarenta y dos (**142**) es decir el **89%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad: 100%

Calidez: 90%

Claridad: 82%

Coherencia: 80%

Manejo del sistema: 90%

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia

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



con las observaciones:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------------|--|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 1513752024 | NO | SI | SI | SI | SI | Se evidencia una discrepancia entre la fecha de inicio del informe suministrado al ciudadano (2019), y la que refleja el archivo en formato excel (2009). No se aclara al ciudadano el motivo por el cual no se suministra información anterior y cercana a 1970, fecha sugerida por el ciudadano. |
| 1050842024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| % POR CRITERIO | 50% | 100% | 100% | 100% | 100% | |

Cordialmente:

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

SGC-2021

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

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 1er trimestre de 2024.

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 trámites 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 del **5%** de los cuatro mil ciento sesenta y cinco (**4.165**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, es decir, ciento sesenta (**160**) respuestas, de las cuales ciento cuarenta y dos (**142**) es decir el **89%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

| | |
|---------------------|------|
| Oportunidad: | 100% |
| Calidez: | 90% |
| Claridad: | 82% |
| Coherencia: | 80% |
| Manejo del sistema: | 90% |

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

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|--------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|---|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 3232024 | SI | SI | SI | SI | NO | Se realiza mesa de trabajo con el equipo de servicio ciudadano el día 8 de marzo de 2024, indicando la importancia de usar de manera adecuada la opción de "canal" a partir de la recepción de la petición del ciudadano, evitando hacer uso de manera incorrecta el sistema de Bogotá te Escucha como también, la importancia de brindar respuestas a los ciudadanos de fondo y dentro de los términos |
| 4642024 | SI | SI | SI | SI | NO | Se realiza mesa de trabajo con el equipo de servicio ciudadano el día 8 de marzo de 2024, indicando la importancia de usar de manera adecuada la opción de "canal" a partir de la recepción de la petición del ciudadano, evitando hacer uso de manera incorrecta el sistema de Bogotá te Escucha como también, la importancia de brindar respuestas a los ciudadanos de fondo y dentro de los términos |
| 9202024 | SI | SI | SI | SI | NO | Se realiza mesa de trabajo con el equipo de servicio ciudadano el día 8 de marzo de 2024, indicando la importancia de usar de manera adecuada la opción de "canal" a partir de la recepción de la petición del ciudadano, evitando hacer uso de manera incorrecta el sistema de Bogotá te Escucha como también, la importancia de brindar respuestas a los ciudadanos de fondo y dentro de los términos |
| 1425952024 | SI | SI | SI | SI | NO | Fue gestionada la petición de manera extemporánea en el sistema |
| 1646682024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1745462024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 243152024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 243442024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 348782024 | SI | SI | SI | SI | SI | |

| | | | | | | |
|-----------|----|----|----|----|----|--|
| 375742024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 409882024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 440242024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 440392024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 452362024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 480962024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 481532024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 483542024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 483772024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 487632024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 488782024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 490822024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 491852024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 492232024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 494032024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 496872024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 497152024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 504102024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 505532024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 506222024 | NO | SI | SI | SI | SI | Indica que elimina una solicitud, pero en realidad son todas las solicitudes, según la petición del ciudadano |
| 506402024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 508132024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 508152024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 508712024 | NO | NO | NO | SI | NO | No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no se brinda una respuesta de fondo ni definitiva, y según la respuesta dada por la Oficina Asesora de Planeación no es resuelta la solicitud y no hace uso del evento "aclaración" para que permita al ciudadano responder frente a la respuesta brindada. |
| 533732024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 533842024 | NO | NO | SI | SI | NO | No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no se brinda una respuesta de fondo ni definitiva y según la respuesta dada por la Oficina Asesora de Planeación no es resuelta la solicitud y no hace uso del evento "aclaración" para que permita al ciudadano responder frente a la respuesta brindada. |
| 535542024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 535682024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 537412024 | NO | NO | NO | SI | SI | No cumple con los criterios de calidad, |

| | | | | | | |
|-----------|----|----|----|----|----|---|
| | | | | | | debido a que la respuesta definitiva es incongruente frente a la petición del ciudadano |
| 539082024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 539452024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 540722024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 542842024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 544722024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 557942024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 559962024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 560272024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 561852024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 564482024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 565102024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 566422024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 567162024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 568752024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 570272024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 571152024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 572842024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 574732024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 575092024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 575672024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 576722024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 609302024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 611632024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 611752024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 611812024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 612002024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 613282024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 613452024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 614362024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 614772024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 616332024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 617672024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 625742024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 626382024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 626652024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 627332024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 628232024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 628322024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 628562024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 629912024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 632232024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 632662024 | 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



| | | | | | | |
|----------------|-----|-----|-----|------|-----|---|
| 633292024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 636652024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 637392024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 638012024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 638702024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 640152024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 644892024 | NO | NO | SI | SI | NO | No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que no se brinda una respuesta de fondo ni definitiva y según la respuesta dada por la Oficina Asesora de Planeación no es resuelta la solicitud y no hace uso del evento "aclaración" para que permita al ciudadano responder frente a la respuesta brindada. |
| % POR CRITERIO | 93% | 94% | 96% | 100% | 91% | |

Cordialmente:

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

MEMORANDO

SGC-2021

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

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 1er trimestre de 2024.

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 trámites 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 del **5%** de los cuatro mil ciento sesenta y cinco (**4.165**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, es decir, ciento sesenta (**160**) respuestas, de las cuales ciento cuarenta y dos (**142**) es decir el **89%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

| | |
|--------------|------|
| Oportunidad: | 100% |
| Calidez: | 90% |
| Claridad: | 82% |
| Coherencia: | 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

Manejo del sistema: 90%

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|--------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|--|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 942262024 | SI | SI | SI | SI | SI | Al validar la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", se evidencia que la petición cuenta con la respuesta definitiva hacia el ciudadano, como también se adjunta el documento en Excel del ciudadano con respuesta de cada caso. La generación de la confusión se debe a que al responder dicha petición cita cada una de las preguntas que formula el peticionario. |
| 1334362024 | NO | NO | SI | SI | SI | No existe relación entre la petición del ciudadano y la respuesta otorgada, lo cual genera dificultad para entender la trazabilidad. |
| 1546132024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1629912024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1513752024 | SI | SI | NO | SI | SI | Se evidencia que la respuesta es muy corta, se sugiere profundizar más en la respuesta al ciudadano teniendo en cuenta que el fondo de la consulta aún es materia de investigación. |
| 8782024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 19042024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 23972024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 24602024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 248242024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 297912024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 300842024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 300852024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 383032024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 386852024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 392052024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 440942024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 479922024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 481172024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 491672024 | SI | SI | SI | SI | SI | |

| | SI | SI | SI | SI | SI | |
|----------------|-----|-----|-----|------|------|---|
| 492372024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 520542024 | NO | NO | SI | SI | SI | No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que la respuesta brindada por SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO no es congruente con la petición del ciudadano. |
| 537632024 | SI | NO | SI | SI | SI | La respuesta no es clara, debido a que no cuenta con ortografía de puntos de puntuación |
| 539042024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 550692024 | NO | NO | NO | SI | SI | No cumple con algunos criterios de calidad, debido a que la respuesta brindada por SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO no es congruente con la petición del ciudadano. |
| 551622024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 558992024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 575052024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 575832024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 639282024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 640082024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 642522024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 643812024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 653492024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 654152024 | NO | NO | NO | SI | SI | No cumple con los criterios de calidad, debido a que la respuesta definitiva es incongruente frente a la petición del ciudadano |
| 655552024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 656922024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| % POR CRITERIO | 89% | 86% | 92% | 100% | 100% | |

Cordialmente:

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector Gestión Humana (E)

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 1er trimestre de 2024.

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 trámites 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 del **5%** de los cuatro mil ciento sesenta y cinco (**4.165**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, es decir, ciento sesenta (**160**) respuestas, de las cuales ciento cuarenta y dos (**142**) es decir el **89%** de la muestra cumplieron con todos los criterios calidad.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

| | |
|---------------------|------|
| Oportunidad: | 100% |
| Calidez: | 90% |
| Claridad: | 82% |
| Coherencia: | 80% |
| Manejo del sistema: | 90% |

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



A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | |
|--------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 1332372024 | SI | SI | SI | SI | SI |

Cordialmente:

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

SGC-2021

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

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 1er trimestre de 2024.

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 trámites 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 del **5%** de los cuatro mil ciento sesenta y cinco (**4.165**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, es decir, ciento sesenta (**160**) respuestas, de las cuales ciento cuarenta y dos (**142**) es decir el **89%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

| | |
|---------------------|------|
| Oportunidad: | 100% |
| Calidez: | 90% |
| Claridad: | 82% |
| Coherencia: | 80% |
| Manejo del sistema: | 90 |

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

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|----------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|---|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 840952024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 968422024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1281532024 | NO | NO | NO | SI | SI | No es clara frente a los hechos que indica el derecho de petición que dio inicio a la queja al funcionario público. |
| 834512024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| % POR CRITERIO | 75% | 75% | 75% | 100% | 100% | |

Cordialmente:

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado: I-00643-2025006607-UAECOB Id: 225045
Folios: 2 Fecha: 2025-04-10 18:42:46
Anexos: 0
Remitente: ATENCION AL CIUDADANO
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas cuarto trimestre de 2024

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 (1.703) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, es decir, ochenta y cinco (85) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 91%, lo que quiere decir que setenta y siete (77) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las ocho (8) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

| | |
|---------------------|-----|
| Manejo del sistema: | 94% |
| Coherencia: | 84% |
| Claridad: | 84% |
| Calidez: | 94% |
| Oportunidad | 98% |

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia obteniendo un cumplimiento del 93%, por lo cual le invitamos a tomar las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad de las respuestas que se brindan a la ciudadanía, ya que su gestión redunda en los resultados institucionales:

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

| No. DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|--------------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------------|--|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 4674452024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4880902024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 5702102024 | SI | SI | SI | SI | NO | En una de las respuestas indican que se debe "acliarar una pregunta" para lograr resolverla de fondo, pero no se evidencia la acción de "aclaración" en el Sistema de Bogotá te Escucha. |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 67% | |

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

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



Al contestar cite Radicado: I-00643-2025006604-UAECOB Id: 225041
Folios: 2 Fecha: 2025-04-10 18:31:50
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURÍDICA

MEMORANDO

SGC-2025

PARA: Jefe Oficina Jurídica (E)

DE: Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas cuarto trimestre de 2024.

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 (1.703) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, es decir, ochenta y cinco (85) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 91%, lo que quiere decir que setenta y siete (77) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las ocho (8) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

| | |
|---------------------|-----|
| Manejo del sistema: | 94% |
| Coherencia: | 84% |
| Claridad: | 84% |
| Calidez: | 94% |
| Oportunidad | 98% |

A continuación, se relaciona la información de dos 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 redonda en los resultados institucionales:

| No DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|----------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 5525502024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4891372024 | 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



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





Al contestar cite Radicado: I-00643-2025006593-UAECOB Id: 225022
Folios: 3 Fecha: 2025-04-10 16:59:50
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

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, cuarto trimestre de 2024.

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 (1.703) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, es decir, ochenta y cinco (85) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 91%, lo que quiere decir que setenta y siete (77) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las ocho (8) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Manejo del sistema: 94%

Coherencia: 84%

Claridad: 84%

Calidez: 94%

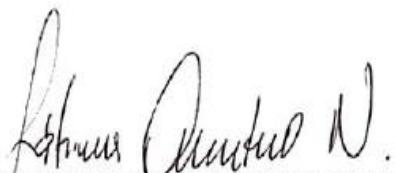
Oportunidad 98%

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 PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|----------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 4517252024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4521542024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4526332024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4526442024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4529412024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4530402024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4581752024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4584052024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4585122024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4587852024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4588112024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4590462024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4606282024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4617972024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4620932024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4624142024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4628032024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4632282024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4656062024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4660902024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4668682024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4669532024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4669922024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4671482024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4737482024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4737682024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4739042024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4739592024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4748482024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4749992024 | SI | SI | SI | SI | SI |

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 *Jasbleidi*

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



Al contestar cite Radicado: I-00643-2025006594-UAECOB Id: 225024
Folios: 2 Fecha: 2025-04-10 17:01:29
Anexos: 0
Remitente: ATENCION AL CIUDADANO
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas cuarto trimestre de 2024.

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 (1.703) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, es decir, ochenta y cinco (85) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 91%, lo que quiere decir que setenta y siete (77) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las ocho (8) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

| | |
|---------------------|-----|
| Manejo del sistema: | 94% |
| Coherencia: | 84% |
| Claridad: | 84% |
| Calidez: | 94% |
| Oportunidad | 98% |

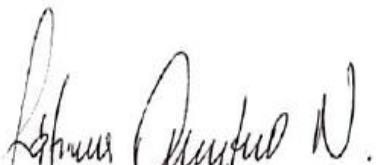
A continuación, se relaciona la información del requerimiento tomado como muestra de su Dependencia

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

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 PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|----------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 5529392024 | 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

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





Al contestar cite Radicado: I-00643-2025006606-UAECON Id: 225044
Folios: 3 Fecha: 2025-04-10 18:40:47
Anexos: 0
Remitente: ATENCION AL CIUDADANO
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas cuarto trimestre de 2024.

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 (1.703) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, es decir, ochenta y cinco (85) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 91%, lo que quiere decir que setenta y siete (77) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las ocho (8) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

| | |
|---------------------|-----|
| Manejo del sistema: | 84% |
| Coherencia: | 84% |
| Claridad: | 84% |
| Calidez: | 94% |
| Oportunidad | 98% |

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia obteniendo un cumplimiento del **80%**, por lo cual le invitamos a tomar las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad de las respuestas que se brindan a la ciudadanía, ya que su gestión redunda en los resultados institucionales:

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

| No DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | | |
|-------------------|----------------|----------|-------------|-----------------|------------------------------|--|
| | COHERENCI A | CLARIDAD | CALIDE Z | OPORTUNIDA D | MANEJO DEL SISTEM A | OBSERVACIONES |
| 4429482024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4435112024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4452622024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4453632024 | NO | NO | SI | SI | SI | La respuesta no es clara, debido a que no responde de fondo la solicitud de la ciudadanía. |
| 4457612024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4497432024 | NO | NO | NO | SI | NO | La respuesta no cumple con los criterios de calidad, ya que indica adjuntar documentación y ésta se encuentra incompleta. |
| 4503612024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4505232024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4507142024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4521842024 | NO | NO | NO | SI | SI | La respuesta no es clara, coherente y cálida; debido a que se menciona los cursos virtuales que cuenta la entidad, pero no resuelve de fondo el derecho de petición interpuesto por la ciudadanía, así mismo no se brinda un saludo cordial. |
| 4555202024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4562462024 | NO | NO | SI | SI | SI | La respuesta no es clara y coherente: debido a que comparte un link para el diligenciamiento de la auto revisión de un código de solicitud, requisito para obtener concepto técnico, pero a su vez, adjunta el concepto técnico. |
| 4563632024 | NO | NO | SI | SI | SI | La respuesta no es clara y coherente: debido a que comparte un link para el diligenciamiento de la auto revisión de un código de solicitud, requisito para obtener concepto técnico, pero a su vez, adjunta el concepto técnico. |
| | | | | | | La respuesta no es clara y |

| | | | | | | |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| 4572332024 | NO | NO | SI | SI | SI | coherente: debido a que comparte un link para el diligenciamiento de la auto revisión de un código de solicitud, requisito para obtener concepto técnico, pero a su vez, adjunta el concepto técnico. |
| 4574742024 | NO | NO | SI | SI | SI | La respuesta no es clara y coherente: debido a que comparte un link para el diligenciamiento de la auto revisión de un código de solicitud, requisito para obtener concepto técnico, pero a su vez, adjunta el concepto técnico. |
| 4574882024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3405572024 | SI | SI | SI | NO | SI | Se brinda respuesta fuera de los términos legales. |
| TOTAL | 59% | 65% | 88% | 94% | 94% | |

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

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



Al contestar cite Radicado: I-00643-2025006605-UAECOB Id: 225043
Folios: 2 Fecha: 2025-04-10 18:38:41
Anexos: 0
Remitente: ATENCION AL CIUDADANO
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGC-2025

PARA: **JOSÉ ANDRÉS PONCE CAICEDO**
Subdirector Operativo (E)

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

ASUNTO: Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas cuarto trimestre de 2024.

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 (1.703) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, es decir, ochenta y cinco (85) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 91%, lo que quiere decir que setenta y siete (77) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las ocho (8) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

| | |
|---------------------|-----|
| Manejo del sistema: | 94% |
| Coherencia: | 84% |
| Claridad: | 84% |
| Calidez: | 94% |
| Oportunidad | 98% |

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 redonda en los resultados institucionales:

| No DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|----------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 4613212024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4613962024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4626632024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4945612024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 5061532024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 5061552024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 5429412024 | 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



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



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017102-UAECOB Id: 209604

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 21:52:56

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO**
Oficina Control Interno

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, TERCER TRIMESTRE DE 2024.

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 los dos mil ciento sesenta y dos (2.162) requerimientos tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, es decir, ciento y siete (107) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 81%, lo que quiere decir que sesenta y tres (63) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las cuarenta y cuatro (44) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Manejo del sistema: 87%

Coherencia: 86%

Claridad: 85%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017102-UAECOB Id: 209604

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 21:52:56

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Calidez: 82%
Oportunidad: 63%

A continuación, encontrará información del requerimiento tomado como muestra de su Dependencia con un cumplimiento del 100%

| NO. DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|--------------------|------------|----------|---------|-------------|-----------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 3459622024 | SI | SI | SI | SI | SI |

Quedo atenta a cualquier inquietud al respecto.

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)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017103-UAECCOB Id: 209605

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 21:55:29

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **YENIRE YOHANSY LOZANO ASCANIO**
Oficina Control Disciplinario Interno

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, TERCER TRIMESTRE DE 2024.

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 los dos mil ciento sesenta y dos (2.162) requerimientos tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, es decir, ciento y siete (107) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 81%, lo que quiere decir que sesenta y tres (63) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las cuarenta y cuatro (44) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

| | |
|---------------------|-----|
| Manejo del sistema: | 87% |
| Coherencia: | 86% |



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017103-UAECCOB Id: 209605

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 21:55:29

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Claridad: 85%
Calidez: 82%
Oportunidad: 63%

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con un cumplimiento del 100%:

| NO. DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|-----------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 3887362024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4147112024 | SI | SI | SI | SI | SI |

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

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-00643-2024017104-UAECON Id: 209606

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 22:12:21

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **MONICA MARIA PEREZ BARRAGAN**
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, Tercer Trimestre de 2024.

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 los dos mil ciento sesenta y dos (2.162) requerimientos tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, es decir, ciento y siete (107) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 81%, lo que quiere decir que sesenta y tres (63) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las cuarenta y cuatro (44) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Manejo del sistema: 87%

Coherencia: 86%

Claridad: 85%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017104-UAECOB Id: 209606

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 22:12:21

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

Calidez: 82%
Oportunidad: 63%

A continuación, se presenta información de dos (2) respuestas emitidas por su Dependencia e incluidas dentro de la muestra:

| NO. DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 3523242024 | SI | SI | SI | NO | SI |
| 3655772024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| PORCENTAJE | 100% | 100% | 100% | 50% | 100% |

Agradecemos revisar las observaciones expuestas y tomar las acciones que tiendan a alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

Quedo atenta a cualquier inquietud sobre el tema.

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)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017105-UAECON Id: 209607

Folios: 6 Fecha: 29-10-2024 22:15:28

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: WILLIAM ALFONSO TOVAR QUINTERO
Subdirección de Gestión del Riesgo

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, Tercer Trimestre de 2024.

Respetado arquitecto Tovar,

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 los dos mil ciento sesenta y dos (2.162) requerimientos tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, es decir, ciento y siete (107) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 81%, lo que quiere decir que sesenta y tres (63) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las cuarenta y cuatro (44) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Manejo del sistema: 87%

Coherencia: 86%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017105-UAECCOB Id: 209607

Folios: 6 Fecha: 29-10-2024 22:15:28

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Claridad: 85%
Calidez: 82%
Oportunidad: 63%

A continuación, se presenta información de treinta y nueve (39) respuestas emitidas por su Dependencia e incluidas dentro de la muestra con un cumplimiento del 100%:

| NO. DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|-----------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|---|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 3260532024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3261672024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3424712024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3425092024 | SI | SI | SI | NO | SI | Se responde de manera extemporánea |
| 3430012024 | NO | NO | NO | NO | NO | La respuesta de la petición no es clara, no tiene calidez en la respuesta, fue respondida de manera extemporánea. |
| 3431272024 | SI | SI | NO | NO | SI | La respuesta no cumple con el criterio de calidez y no fue respondida dentro de los términos legales. |
| 3436852024 | SI | NO | NO | NO | SI | La respuesta no cumple con el criterio de calidez y no fue respondida dentro de los términos legales. |
| 3439132024 | NO | SI | NO | NO | SI | La respuesta no cumple con el criterio de coherencia, calidez y oportunidad. |
| 3455862024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3459442024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3460902024 | SI | SI | SI | NO | SI | Se brinda respuesta de manera extemporánea y el oficio no cuenta con Id de radicado |
| 3474062024 | SI | SI | SI | NO | SI | Se brinda respuesta de manera extemporánea |
| 3476842024 | SI | NO | NO | SI | SI | La respuesta de la petición no cumple con los criterios de Claridad y Calidez |
| 3488462024 | NO | NO | NO | NO | NO | La respuesta no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que la respuesta no coincide con la petición del |



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017105-UAECCOB Id: 209607

Folios: 6 Fecha: 29-10-2024 22:15:28

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

| | | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|----|---|
| | | | | | | | ciudadano, por tal razón no fue brindada una respuesta de fondo |
| 3504642024 | NO | NO | SI | NO | NO | | La respuesta de la petición no cumple con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y manejo del sistema, debido a que el "comentario" en el sistema de Bogotá te escucha" no coincide con la información que brinda en el oficio. |
| 3505512024 | NO | NO | NO | NO | NO | SI | No cumple con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad debido a que la respuesta no indica información a detalle para que el ciudadano pueda continuar con el proceso, asimismo, no responde a las dos preguntas que formula el ciudadano |
| 3506142024 | NO | SI | SI | SI | SI | NO | Solo se respondió un numeral, no se indica real valor que pago la promotora |
| 3508852024 | SI | SI | SI | NO | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3512582024 | SI | NO | NO | NO | NO | SI | La petición no cumple con los criterios de Claridad, Calidez y oportunidad, teniendo en cuenta que la respuesta no es clara para que el ciudadano pueda continuar con el trámite así mismo, fue brindada la respuesta fuera de los términos legales. |
| 3515252024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3515372024 | SI | SI | SI | NO | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3515432024 | SI | SI | SI | NO | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3517592024 | SI | SI | SI | NO | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales. |
| 3518362024 | SI | SI | SI | NO | NO | NO | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3519542024 | SI | SI | SI | NO | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3520352024 | NO | NO | NO | NO | NO | NO | La respuesta no cumple con ningún criterio de calidad, |



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017105-UAECOB Id: 209607

Folios: 6 Fecha: 29-10-2024 22:15:28

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

| | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|---|
| | | | | | | debido a que la respuesta no coincide a la petición del ciudadano. |
| 3526872024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3537202024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3539722024 | NO | NO | NO | NO | SI | La respuesta no cumple con los criterios de calidad: coherencia, claridad, calidez y oportunidad, debido a que la respuesta no coincide con la petición del ciudadano. |
| 3539922024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3540102024 | SI | SI | NO | NO | SI | La respuesta no cumple con los criterios de calidez y oportunidad debido a que fue brindada fuera de los términos legales |
| 3544442024 | NO | NO | NO | NO | NO | La respuesta no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que la respuesta no es clara para con el ciudadano y se encuentra incompleta. |
| 3554592024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3556702024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3567992024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta fue brindada fuera de los términos legales |
| 3573242024 | NO | NO | NO | NO | NO | Se evidencia que el concepto técnico adjunto, no coincide con el concepto adjuntado por el ciudadano, el cual solicita corrección y la respuesta se encuentra fuera de términos |
| 3573292024 | NO | NO | NO | NO | NO | Indica adjuntar concepto técnico, pero no se evidencia ningún documento y la respuesta se encuentra fuera de términos |
| 3577172024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta se encuentra fuera de términos |
| 3577872024 | NO | NO | NO | NO | NO | Indica adjuntar concepto técnico, pero no se evidencia ningún documento y la |



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017105-UAECOB Id: 209607

Folios: 6 Fecha: 29-10-2024 22:15:28

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

| | | | | | | |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---|
| | | | | | | respuesta se encuentra fuera de términos |
| 3581252024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta se encuentra fuera de términos |
| 3589412024 | NO | NO | NO | NO | NO | La respuesta brindada al ciudadano se encuentra incompleta, debido a que el ciudadano formula varias inquietudes |
| 3603112024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta se encuentra fuera de términos |
| 3617672024 | SI | SI | SI | NO | SI | La respuesta se encuentra incompleta, y la misma fue brindada fuera de términos |
| 3645602024 | NO | SI | SI | SI | NO | En la respuesta indica obtener un documento adicional que soporta el oficio adjunto, sin embargo, no se encuentra |
| 3679412024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3679452024 | SI | SI | NO | SI | NO | Al indicar que no Bomberos no es competente, no se evidencia el traslado por el sistema ni oficio |
| 3935872024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 4006972024 | SI | NO | NO | NO | SI | La respuesta no indica información clara, así mismo no cumple con el criterio de calidez y se encuentra fuera de términos |
| 4280702024 | NO | NO | NO | SI | NO | El concepto técnico adjunto no corresponde al solicitado por el ciudadano |
| PORCENTAJE | 69% | 67% | 61% | 24% | 71% | |

Agradecemos revisar las observaciones expuestas y tomar las acciones que tiendan a alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

Quedo atenta a las inquietudes que pueda tener sobre el tema.

Cordialmente,



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017105-UAECCOB Id: 209607

Folios: 6 Fecha: 29-10-2024 22:15:28

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO



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

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





Al contestar cite Radicado I-00643-2024017106-UAECON Id: 209608

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 22:17:40

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: MAURICIO AYALA VASQUEZ
Subdirección Operativa

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, Tercer Trimestre de 2024.

Respetado Comandante Ayala,

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 los dos mil ciento sesenta y dos (2.162) requerimientos tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, es decir, ciento y siete (107) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 81%, lo que quiere decir que sesenta y tres (63) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las cuarenta y cuatro (44) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Manejo del sistema: 87%

Coherencia: 86%

Claridad: 85%

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-00643-2024017106-UAECCOB Id: 209608

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 22:17:40

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

Calidez: 82%
Oportunidad: 63%

A continuación, se presenta información de cinco (5) respuestas emitidas por su Dependencia e incluidas dentro de la muestra:

| NO. DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|--------------------|------------|----------|---------|-------------|-----------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 3413842024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3570662024 | SI | SI | SI | NO | SI |
| 3714552024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4194072024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4254892024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| PORCENTAJE | 100% | 100% | 100% | 82% | 100% |

Agradecemos revisar las observaciones expuestas y tomar las acciones que tiendan a alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

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)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017107-UAECCOB Id: 209609

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 22:25:47

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: JOSE ANDRES PONCE CAICEDO
Subdirección de Gestión Humana

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, Tercer Trimestre de 2024.

Respetado Doctor Ponce,

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 los dos mil ciento sesenta y dos (2.162) requerimientos tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, es decir, ciento y siete (107) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 81%, lo que quiere decir que sesenta y tres (63) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las cuarenta y cuatro (44) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Manejo del sistema: 87%

Coherencia: 86%

Claridad: 85%

Calidez: 82%

Oportunidad: 63%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017107-UAECCOB Id: 209609

Folios: 2 Fecha: 29-10-2024 22:25:47

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

A continuación, se presenta información de cinco (5) respuestas emitidas por su Dependencia e incluidas dentro de la muestra, con cumplimiento del 100%:

| NO. DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|-----------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 3629292024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3642332024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3642422024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3679362024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3679382024 | SI | SI | SI | SI | SI |

Quedo atenta a cualquier inquietud sobre el tema.

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)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017141-UEACOB Id: 209670

Folios: 3 Fecha: 30-10-2024 14:50:48

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

MEMORANDO

SGC-2024

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

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, Tercer Trimestre de 2024.

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 los dos mil ciento sesenta y dos (2.162) requerimientos tramitados por la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, es decir, ciento y siete (107) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 81%, lo que quiere decir que sesenta y tres (63) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las cuarenta y cuatro (44) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Manejo del sistema: 87%

Coherencia: 86%

Claridad: 85%

Calidez: 82%

Oportunidad: 63%

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-00643-2024017141-UAECOB Id: 209670

Folios: 3 Fecha: 30-10-2024 14:50:48

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

A continuación, se presenta información de treinta y nueve (39) respuestas emitidas por su Dependencia e incluidas dentro de la muestra con un cumplimiento del 100%:

| NO. DE PETICIÓN | CRITERIO | | | | |
|-----------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 3224382024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3225172024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3226582024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3227392024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3227462024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3245822024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3245892024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3246062024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3261132024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3261982024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3271212024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3298592024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3312142024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3358032024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3401732024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3410742024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3431892024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3486732024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3507502024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3529212024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3534402024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3573272024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3591532024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3643392024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3643412024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3693142024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3713462024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3742482024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3760962024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3763072024 | SI | SI | SI | SI | SI |



Al contestar cite Radicado I-00643-2024017141-UAECOB Id: 209670

Folios: 3 Fecha: 30-10-2024 14:50:48

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

| | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|----|
| 3795802024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3804932024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3846972024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3916622024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| 3936282024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4012342024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4049122024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4187532024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| 4195012024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI |

Quedo atenta a cualquier inquietud frente al tema.

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: Andrés Julián Garzón A poyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013620-UAECOB Id: 204113

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:28:03

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **MÓNICA MARÍA PÉREZ BARRAGÁN**
Subdirección de Gestión Humana (E)

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

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 trámites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en tendiendo 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 del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

| | |
|---------------------|-----|
| Oportunidad: | 99% |
| Coherencia: | 98% |
| Manejo del sistema: | 98% |
| Claridad: | 97% |
| Calidez: | 97% |



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013620-UAECOB Id: 204113

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:28:03

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con el 100% de cumplimiento de los criterios de calidad:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 2373512024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 2383242024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 2722422024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 2777122024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 2122352024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| PORCENTAJE | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Cordialmente:


HERNANDO IBAGÜE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía



Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía





Al contestar cite Radicado I-00643-2024013622-UAEcob Id: 204120

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:40:39

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **YENIRE YOHANSY LOZANO ASCANIO**
Oficina Control Disciplinario Interno

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

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 trámites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en tendiendo 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 del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

| | |
|---------------------|-----|
| Oportunidad: | 99% |
| Coherencia: | 98% |
| Manejo del sistema: | 98% |
| Claridad: | 97% |
| Calidez: | 97% |

Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con un cumplimiento de 100%:



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013622-UAECCOB Id: 204120

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:40:39

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

| No. PETICION | CRITERIO | | | | |
|--------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA |
| 2752402024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| 2978142024 | SI | SI | SI | SI | SI |
| PORCENTAJE | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Cordialmente:


HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)



Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía 



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013621-UAECOB Id: 204115

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:30:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2024

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

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

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 trámites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en tendiendo 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 del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

| | |
|---------------------|-----|
| Oportunidad: | 99% |
| Coherencia: | 98% |
| Manejo del sistema: | 98% |
| Claridad: | 97% |
| Calidez: | 97% |



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013621-UAECOB Id: 204115

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:30:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con un cumplimiento del 100% en los criterios de calidad:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | |
|--------------|------------|----------|---------|-----------------|--------------------|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDA D | MANEJO DEL SISTEMA |
| 2880462024 | SI | SI | SI | SI | SI |

Cordialmente:


HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía 

Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía 



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013618-UAECOB Id: 204111

Folios: 4 Fecha: 28-08-2024 11:22:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

MEMORANDO

SGC-2024

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

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

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 trámites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en tendiendo 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.

Manejodelsistema: 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 los dos mil quinientos cuarenta y nueve (2.549) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (127) respuestas, de las cuales el 95% de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

| | |
|---------------------|-----|
| Oportunidad: | 99% |
| Coherencia: | 98% |
| Manejo del sistema: | 98% |
| Claridad: | 97% |
| Calidez: | 97% |



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013618-UEACOB Id: 204111

Folios: 4 Fecha: 28-08-2024 11:22:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|--------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|--|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 1964932024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1965482024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1967352024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1967912024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1969742024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1971352024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1985132024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1985272024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1989772024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 1992412024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2343942024 | SI | SI | SI | SI | NO | Era posible usar el evento de "aclaración" para solicitar al ciudadano claridad con la información brindada, para proceder con las modificaciones solicitadas. |
| 2344632024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2344872024 | NO | NO | SI | SI | NO | No fue gestionada de manera correcta el evento de "ampliación" debido a que en la petición es clara al indicar que la solicitud generó error, por tal razón la justificación del evento es errada. |
| 2345012024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2345132024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2345142024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2345222024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2345342024 | SI | SI | NO | SI | SI | La respuesta no fue dirigida a la ciudadana. |
| 2345462024 | 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-00643-2024013618-UEACOB Id: 204111

Folios: 4 Fecha: 28-08-2024 11:22:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

| | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|---|
| 2346162024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2514302024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2518662024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2520542024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2520662024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2521262024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2521612024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2521772024 | SI | NO | SI | SI | SI | No fue resuelta todas las solicitudes del ciudadano |
| 2522112024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2522442024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2523512024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2671432024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2671552024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2672022024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2674282024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2676062024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2676182024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2676202024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2676682024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2679472024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2679632024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2884492024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2885332024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2885362024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2885402024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2885552024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2886352024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2889422024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2889532024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2894312024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2898182024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3006242024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3007412024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3010092024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3010282024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3011622024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3013612024 | 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-00643-2024013618-UEACOB Id: 204111

Folios: 4 Fecha: 28-08-2024 11:22:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

| | | | | | | | |
|-------------------|------------|------------|------------|-------------|------------|----|--|
| 3013982024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3017532024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3020872024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3022322024 | SI | SI | SI | SI | SI | SI | |
| PORCENTAJE | 98% | 97% | 98% | 100% | 97% | | |

Agradecemos revisar las observaciones expuestas y tomar las acciones que tiendan a alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

Cordialmente:

HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013625-UAECOB Id: 204123

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:46:37

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **MAURICIO AYALA VAZQUEZ**
Subdirección Operativo

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

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 trámites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en tendiendo 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 del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad: 99%

Coherencia: 98%

Manejo del sistema: 98%

Claridad: 97%

Calidez: 97%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013625-UAECOB Id: 204123

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:46:37

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|--------------|------------|----------|---------|-------------|--------------------|---|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 2033532024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2147112024 | SI | SI | SI | SI | SI | Por favor tener en cuenta, la respuesta parcial indica fecha de respuesta definitiva el 10 de mayo sin embargo se brinda respuesta final el 14 de mayo de 2024. |
| 2165562024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2320062024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2327372024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2471052024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3107022024 | SI | SI | SI | SI | SI | |

Si bien se alcanzo el 100% en la revisión aleatorio, agradecemos atender la sugerencia realizada a la petición 2147112024.

Cordialmente:


HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía *chequeado*.
 Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía *fs*.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013624-UAECOB Id: 204122

Folios: 3 Fecha: 28-08-2024 11:44:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **Arq.WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA**

Subdirector de Gestión del Riesgo

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**

Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

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 trámites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en tendiendo 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.

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

EEI análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad: 99%

Coherencia: 98%

Manejo del sistema: 98%

Claridad: 97%

Calidez: 97%

Al contestar cite Radicado I-00643-2024013624-UAECOB Id: 204122

Folios: 3 Fecha: 28-08-2024 11:44:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO



Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

| No. PETICION | CRITERIO | | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------|------------|------------|------------|-------------|--------------------|--|
| | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO DEL SISTEMA | |
| 3021382024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3023132024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3037292024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3045512024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3053212024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3059352024 | NO | NO | NO | SI | SI | No se adjunta concepto técnico pese a que se menciona en la respuesta. |
| 3065112024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3069552024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3077562024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 3077622024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2002552024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2005362024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2007052024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2016192024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2026242024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2030542024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2033792024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2044012024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2050452024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2053322024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2693632024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2694002024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2714752024 | SI | SI | NO | SI | SI | La respuesta de la petición no es dirigida al ciudadano |
| 2721632024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| 2731332024 | SI | SI | SI | SI | SI | |
| PORCENTAJE | 96% | 96% | 92% | 100% | 100% | |

Agradecemos revisar las observaciones expuestas y tomar las acciones que tiendan a alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013624-UAECOB Id: 204122

Folios: 3 Fecha: 28-08-2024 11:44:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Cordialmente:


HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía 

Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía 