

## 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 tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

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

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

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

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

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

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria 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)



## 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 tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

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

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

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

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

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

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria 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](http://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)





## 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	



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.
<b>% POR CRITERIO</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	

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 tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

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

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía. **Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

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

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria 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	
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	

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	
<b>% POR CRITERIO</b>	<b>89%</b>	<b>86%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

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 tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

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

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

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

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

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

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria 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%

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)



## 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 tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

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

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

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

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

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

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria 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	
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.

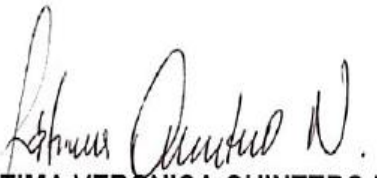
De acuerdo con los resultados el porcentaje de cumplimiento general por criterio es:

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:

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 "aclarar una pregunta" para lograr resolverla de fondo, pero no se evidencia la acción de "aclaración" en el Sistema de Bogotá te Escucha.
<b>TOTAL</b>	100%	100%	100%	100%	67%	

Cordialmente,

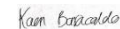


**FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS



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: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA JURIDICA

## 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:

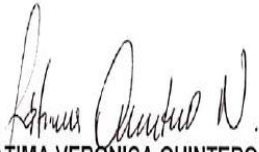
Manejo del sistema:	94%
Coherencia:	84%
Claridad:	84%
Calidez:	94%
Oportunidad	98%

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 redunda 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,

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

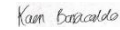


FATIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

## MEMORANDO

**SGC-2025**

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

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

**ASUNTO:** Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 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:

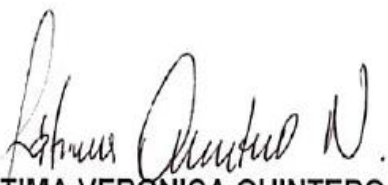
Manejo del sistema:	94%
Coherencia:	84%
Claridad:	84%
Calidez:	94%
Oportunidad	98%

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

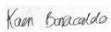
Quedo atenta a cualquier inquietud frente a este tema.

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 

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



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



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,

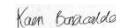


**FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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-UAECOB 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:

No DE PETICIÓN	CRITERIO					OBSERVACIONES
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDAD	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
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.
<b>TOTAL</b>	59%	65%	88%	94%	94%	

Cordialmente,

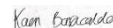


**FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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 redunda 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%

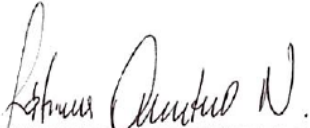
Oportunidad: 63%

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 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-00643-2024017103-UAECOB 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-UAECOB 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-UAECOB 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
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

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-UAECOB 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-UAECOB 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-UAECOB 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	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	NO	Solo se respondió un numeral, no se indica real valor que pago la promotora
3508852024	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue brindada fuera de los términos legales
3512582024	SI	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 tramite así mismo, fue brindada la respuesta fuera de los términos legales.
3515252024	SI	SI	SI	SI	SI	
3515372024	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue brindada fuera de los términos legales
3515432024	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue brindada fuera de los términos legales
3517592024	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue brindada fuera de los términos legales.
3518362024	SI	SI	SI	NO	NO	La respuesta fue brindada fuera de los términos legales
3519542024	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta fue brindada fuera de los términos legales
3520352024	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
<b>PORCENTAJE</b>	<b>69%</b>	<b>67%</b>	<b>61%</b>	<b>24%</b>	<b>71%</b>	

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-UAECOB Id: 209607

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

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

**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-00643-2024017106-UAECOB 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%



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

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

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

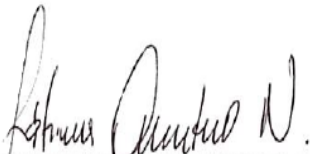
Calidez: 82%  
Oportunidad: 63%

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-UAECOB 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-UAECOB Id: 209609

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

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

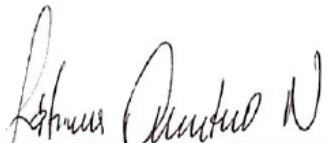
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

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-UAECOB 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%



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
3804932024	SI	SI	SI	SI	SI
3846972024	SI	SI	SI	SI	SI
3916622024	SI	SI	SI	SI	SI
3936282024	SI	SI	SI	SI	SI
4012342024	SI	SI	SI	SI	SI
4049122024	SI	SI	SI	SI	SI
4187532024	SI	SI	SI	SI	SI
4195012024	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 MARIA 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 tramites 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
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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-00643-2024013622-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 tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en teniendo 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-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

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 MARIA 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 tramites 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 tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en teniendo 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-UAECOB 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	



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

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



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

3013982024	SI	SI	SI	SI	SI	
3017532024	SI	SI	SI	SI	SI	
3020872024	SI	SI	SI	SI	SI	
3022322024	SI	SI	SI	SI	SI	
<b>PORCENTAJE</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>	

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 tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en teniendo 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 

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



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 tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en teniendo 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-00643-2024013624-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

