



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010932-UAECOB Id: 232730  
Folios: 2 Fecha: 08-07-2025 20:23:57  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

## MEMORANDO

**SGC-2025**

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

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

**ASUNTO:** Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas primer trimestre de 2025 OCID

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

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

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

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

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

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

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil setecientos tres (1.982) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, es decir, ciento un (101) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 83%, lo que quiere decir que sesenta y siete (67) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las treinta y cuatro (34) restantes incumplieron uno o más criterios.



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010932-UAECOB Id: 232730  
Folios: 2 Fecha: 08-07-2025 20:23:57  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

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

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

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
1153542025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista, líder de servicio a la ciudadanía (SC)

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010933-UAECOB Id: 232731  
Folios: 2 Fecha: 08-07-2025 20:26:40  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA JURIDICA

## MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas primer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

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

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

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

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

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

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil setecientos tres (1.982) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, es decir, ciento un (101) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 83%, lo que quiere decir que sesenta y siete (67) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las treinta y cuatro (34) restantes incumplieron uno o más criterios.

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010933-UAECOB Id: 232731

Folios: 2 Fecha: 08-07-2025 20:26:40

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

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

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
374242025	SI	SI	SI	SI	SI
1220482025	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista, líder de servicio a la ciudadanía (SC)

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



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

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

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

## MEMORANDO

**SGC-2025**

**PARA:** **MANUEL EDUARDO CASTILLO GUZMAN**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**DE:** **FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NÚÑEZ**

Subdirectora de Gestión Corporativa

**ASUNTO:** Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, primer trimestre de 2025.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos así:

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

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

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

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

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

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil setecientos tres (1.982) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, es decir, ciento un (101) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 83%, lo que quiere decir que sesenta y siete (67) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las treinta y cuatro (34) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

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



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

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

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 94%, en este sentido se recomienda tomar acciones que aporten a alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

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

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



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

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

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

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

### **Recomendaciones:**

#### **Responder de fondo cada solicitud planteada:**

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

#### **Ser claro y coherente:**

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



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

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

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

#### **Facilitar la comunicación:**

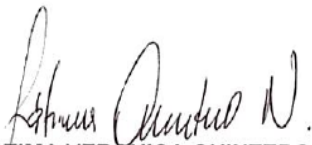
- Hacer uso de los eventos de comunicación oficiales disponibles en el sistema “Bogotá te escucha”, como la solicitud de ampliación o aclaración, así como considerar otras alternativas externas como el correo electrónico o la atención telefónica con el fin de brindar una respuesta de fondo a la ciudadanía.

#### **Incluir soportes:**

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

Quedo atenta a cualquier inquietud frente a este tema.


Cordialmente,



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

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



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





Al contestar cite Radicado I-00643-2025010966-UAECOB Id: 232792

Folios: 3 Fecha: 09-07-2025 12:37:34

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

## MEMORANDO

**SGC-2025**

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

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

**ASUNTO:** Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas primer trimestre de 2025 SGH.

Cordial saludo doctora Mónica,

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 las respuestas 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 novecientos ochenta y dos (1.982) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, es decir, ciento un (101) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 83%, lo que quiere decir que sesenta y siete (67) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las treinta y cuatro (34) restantes incumplieron uno o más criterios.



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010966-UAECOB Id: 232792  
Folios: 3 Fecha: 09-07-2025 12:37:34  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

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

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

A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 84%, en este sentido se recomienda tomar acciones que aporten a alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No DE PETICIÓN	CRITERIO					OBSERVACIONES
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
249302025	SI	SI	SI	SI	SI	
550102025	SI	SI	SI	SI	SI	
1268582025	SI	SI	SI	SI	SI	
1425802025	SI	SI	SI	SI	SI	
1498462025	NO	NO	NO	SI	NO	No se hace un uso adecuado del sistema, ya que la petición contaba con un documento adjunto por parte de la ciudadanía. Por tanto, no era procedente generar una "solicitud de ampliación". Esto ocasionó confusión y llevó al desistimiento por parte del ciudadano.

### Recomendación:

**Utilizar los eventos del sistema "Bogotá te escucha":** Es fundamental hacer uso adecuado y tener conocimiento de los eventos del sistema, tales como: "solicitud de ampliación" y "solicitud de aclaración", para garantizar la trazabilidad y la correcta gestión de cada etapa del trámite.

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-00643-2025010966-UAECOB Id: 232792


Folios: 3 Fecha: 09-07-2025 12:37:34

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

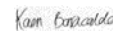
Cordialmente,

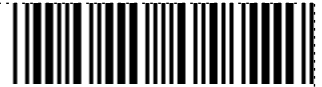
  
**FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista, Líder de Servicio a la Ciudadanía



Proyectó: Karen Baracaldo Vargas, Contratista, Servicio a la Ciudadanía





Al contestar cite Radicado I-00643-2025010935-UAECOB Id: 232736

Folios: 4 Fecha: 08-07-2025 20:37:51

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

## MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas primer trimestre de 2025, SGC.

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 las respuestas 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 novecientas ochenta y dos (1.982) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, es decir, ciento un (101) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 83%, lo que quiere decir que sesenta y siete (67) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las treinta y cuatro (34) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010935-UAECOB Id: 232736

Folios: 4 Fecha: 08-07-2025 20:37:51

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Claridad: 83%

A continuación, se relaciona la información de dos requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del **68%**, en este sentido, respetuosamente solicito fortalecer las acciones correspondientes, para lo cual respetuosamente se recomienda elaborar un plan con base en las siguientes observaciones y recomendaciones.

No DE PETICIÓN	CRITERIO					OBSERVACION
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
13732025	SI	SI	SI	SI	SI	
54022025	NO	NO	SI	SI	SI	La respuesta no es coherente y clara, de acuerdo a la información y soportes suministrados por la ciudadanía
79192025	NO	NO	SI	SI	NO	La respuesta no es coherente ni clara frente a la información suministrada por la ciudadanía. Asimismo, no se adjunta ningún oficio que contenga una respuesta de fondo, ni se evidencia la información que, según se indica, fue enviada al correo electrónico.
119922025	SI	SI	SI	SI	SI	
148622025	SI	SI	SI	SI	SI	
172142025	SI	SI	SI	SI	SI	
271652025	NO	NO	NO	NO	NO	La respuesta fue respondida de manera extemporánea y no cuenta con soporte del envío de correo o información por correspondencia.
301652025	SI	SI	SI	NO	SI	Se evidencia que la petición fue respondida de manera extemporánea.
317202025	NO	NO	SI	SI	SI	La respuesta no es coherente ni clara frente a la información suministrada por la ciudadanía. Asimismo, no se adjunta ningún oficio que contenga una respuesta de fondo, ni se evidencia la información que, según se indica, fue enviada al correo electrónico
354782025	SI	SI	SI	SI	SI	
383972025	SI	SI	SI	SI	SI	
423002025	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple con algunos criterios de calidad debido a que en la respuesta parcial, no indica día que será brindada la respuesta definitiva
483332025	NO	NO	SI	NO	NO	No cumple con algunos criterios de calidad debido a que, en la respuesta parcial, indica que será brindada la respuesta definitiva en 10 días hábiles, sin embargo, se brinda respuesta definitiva en 15 días hábiles.
504402025	SI	SI	SI	SI	SI	
522782025	SI	SI	SI	SI	SI	
559732025	SI	SI	SI	SI	SI	
579582025	SI	NO	SI	SI	SI	La respuesta emitida no es clara, lo cual dificulta la comprensión de la respuesta.
641332025	NO	NO	NO	NO	NO	La respuesta no cumple con los criterios de calidad, debido a que indica que se dará respuesta en otra petición, sin embargo, esto no se evidencia, teniendo en cuenta que son peticiones distintas con solicitudes diferentes
662072025	SI	SI	SI	SI	SI	
706512025	SI	SI	SI	SI	SI	
731752025	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010935-UAECOB Id: 232736

Folios: 4 Fecha: 08-07-2025 20:37:51

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

750892025	NO	NO	SI	SI	SI	La respuesta brindada no es coherente ni clara. El documento adjunto no tiene relación con la respuesta brindada, como tampoco indica información que la ciudadanía le permita comprender adecuadamente, lo cual genera confusión.
760452025	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con los criterios de calidad toda vez usa el evento de "respuesta parcial" indicando que la petición se encuentra en verificación y en la respuesta definitiva, no brinda respuesta de fondo a la ciudadanía y no se realiza el correspondiente traslado a través del sistema de Bogotá te escucha.
799742025	SI	SI	SI	SI	SI	
827862025	SI	NO	SI	NO	NO	Se evidencia que la petición fue respondida de manera extemporánea y no se evidencia el envío del concepto técnico con las recomendaciones mencionadas.
844332025	SI	NO	SI	SI	SI	La respuesta carece de ortografía por lo que dificulta su comprensión.
870672025	SI	SI	SI	SI	SI	
890592025	NO	NO	NO	NO	NO	Se evidencia que la petición fue respondida de manera extemporánea, y en la respuesta no se evidencia el concepto técnico con las recomendaciones mencionadas.
929412025	SI	NO	SI	SI	SI	La respuesta brindada no es clara, ya que no explica de manera detallada el proceso que debe realizar la ciudadanía, lo que impide que no cuente con los elementos necesarios para continuidad con su solicitud.
948022025	NO	NO	SI	SI	NO	La respuesta no se encuentra resuelta de fondo y no se hace uso de los eventos disponibles para aclarar o ampliar la información, la cual es necesaria para emitir una respuesta de fondo y definitiva.
1013752025	NO	NO	SI	SI	SI	La respuesta brindada no es coherente ni clara, teniendo en cuenta que no se da respuesta a las preguntas planteadas por la ciudadanía.
1040022025	SI	SI	SI	SI	SI	
1093562025	NO	NO	NO	SI	NO	La respuesta no es coherente ni clara, debido a que no cuenta con un lenguaje claro para la ciudadanía, tampoco adjunta dicho concepto técnico que se encuentra emitido, como tampoco hace uso de eventos
1181172025	NO	NO	SI	SI	SI	La respuesta emitida no es coherente ni clara, lo cual dificulta la comprensión de la respuesta.
1286052025	NO	NO	NO	SI	SI	La respuesta se encuentra incompleta, debido a que no se brinda respuesta de fondo y definitiva a todas las solicitudes del derecho petición de la ciudadanía.

### **Recomendaciones:**

- **Uso adecuado del evento "respuesta parcial":** Se utiliza cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente, por lo tanto se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.
- **Respuesta de fondo clara y completa:** Se debe garantizar que la ciudadanía reciba una respuesta que atienda de manera directa y completa los puntos planteados en su solicitud, evitando respuestas ambiguas o genéricas.



Al contestar cite Radicado I-00643-2025010935-UAECOB Id: 232736

Folios: 4 Fecha: 08-07-2025 20:37:51

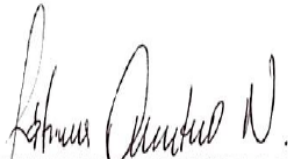
Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

- **Traslado a través del sistema "Bogotá te escucha":** Cuando la petición no es competencia de la entidad, se debe realizar el traslado correspondiente a través del sistema de "Bogotá te Escucha", conforme a los lineamientos establecidos. Adicionalmente, se debe emitir respuesta al ciudadano informando sobre dicho traslado, indicando claramente a qué entidad fue remitida la solicitud y los motivos.
- **Uso de los eventos oficiales del sistema:** En los casos en que se requiera información adicional por parte de la ciudadanía para dar trámite a su solicitud, se deben utilizar los eventos disponibles en el sistema de "Bogotá te escucha", como "solicitud de ampliación" o "solicitud de aclaración".
- **Revisión de respuestas antes de su envío:** Es importante revisar cada respuesta para asegurarse de que sea clara, coherente y completa y que se hayan adjuntado los documentos necesarios.

Cordialmente,



**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, Servicio a la Ciudadanía





Al contestar cite Radicado I-00643-2025011016-UAECOB Id: 232899

Folios: 3 Fecha: 10-07-2025 11:23:04

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION LOGISTICA

## MEMORANDO

SGC-2025

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

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

ASUNTO: Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas primer trimestre de 2025, SL.

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 las respuestas 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 novecientos ochenta y dos (1.982) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, es decir, ciento un (101) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 83%, lo que quiere decir que sesenta y siete (67) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las treinta y cuatro (34) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Oportunidad:	0%
Manejo del sistema:	0%
Calidez:	100%
Coherencia:	100%





Al contestar cite Radicado I-00643-2025011016-UAECOB Id: 232899  
Folios: 3 Fecha: 10-07-2025 11:23:04  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: SUBDIRECCION LOGISTICA

Claridad: 100%

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

No DE PETICIÓN	CRITERIO					OBSERVACIONES
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
1018892025	SI	SI	SI	NO	NO	Se evidencia que la petición fue cerrada de manera extemporánea, sin embargo, se envía oficio al ciudadano de manera oportuna a través de correo electrónico.
1043812025	SI	SI	SI	NO	NO	Se evidencia que la petición fue cerrada de manera extemporánea, pero fue enviada al ciudadano de manera oportuna a través de correo electrónico.
1066452025	SI	SI	SI	NO	NO	Se evidencia que la petición fue cerrada de manera extemporánea, pero fue enviada al ciudadano de manera oportuna a través de correo electrónico.

### Recomendaciones:

- **Utilizar los eventos del sistema "Bogotá te escucha":** Es fundamental hacer uso adecuado y tener conocimiento de los eventos del sistema, tales como: "solicitud de ampliación" y "solicitud de aclaración", para garantizar la trazabilidad y la correcta gestión de cada etapa del trámite.
- **Respuestas de manera oportuna:** Toda respuesta enviada por correo electrónico u otro canal debe ser registrada inmediatamente en el sistema para evitar incongruencias entre la respuesta real y el estado del trámite en el sistema de "Bogotá te Escucha".
- **Uso adecuado de los eventos del sistema:** Utilizar los eventos disponibles en la plataforma "Bogotá te escucha", como la respuesta parcial, que permite evitar el vencimiento de la petición cuando el término no es suficiente, y la solicitud de ampliación o aclaración, cuando se requiere información adicional para dar una respuesta de fondo y definitiva.

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



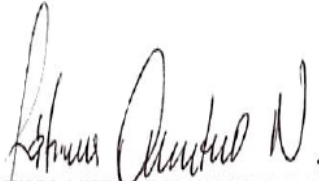
Al contestar cite Radicado I-00643-2025011016-UAECOB Id: 232899


Folios: 3 Fecha: 10-07-2025 11:23:04


Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION LOGISTICA

  
**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 

Poyectó: Karen Baracaldo Vargas, Contratista, Servicio a la Ciudadanía 



Al contestar cite Radicado I-00643-2025011017-UAECOB Id: 232900

Folios: 2 Fecha: 10-07-2025 11:25:48

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

## MEMORANDO

**SGC-2025**

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

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

**ASUNTO:** Seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas primer trimestre de 2025, SO

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 las respuestas 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 novecientos ochenta y dos (1.982) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, es decir, ciento un (101) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 83%, lo que quiere decir que sesenta y siete (67) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las treinta y cuatro (34) restantes incumplieron uno o más criterios.

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

Oportunidad: 100%

Manejo del sistema: 86%

Calidez: 86%

Coherencia: 86%

Claridad: 86%



Al contestar cite Radicado I-00643-2025011017-UAECOB Id: 232900  
Folios: 2 Fecha: 10-07-2025 11:25:48  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

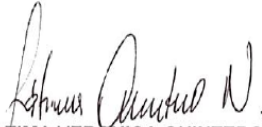
A continuación, se relaciona la información de los requerimientos tomados como muestra de su dependencia obteniendo un cumplimiento del 89%, en este sentido se recomienda tomar acciones que aporten a alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios, ya que el mismo redunda en los resultados institucionales:

No DE PETICIÓN	CRITERIO					OBSERVACIONES
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
26832025	SI	SI	SI	SI	SI	
151092025	NO	NO	NO	SI	NO	No se encuentra la respuesta del radicado E-01052-2025000406-UAECOB Id: 217040 por tal razón no es posible revisar criterios de calidad
629142025	SI	SI	SI	SI	SI	
793432025	SI	SI	SI	SI	SI	
1195472025	SI	SI	SI	SI	SI	
1343622025	SI	SI	SI	SI	SI	
1494402025	SI	SI	SI	SI	SI	

### Recomendación:

- **Verificar la carga completa de la respuesta en el sistema:**  
Asegurarse de que todas las respuestas emitidas estén correctamente registradas, con sus respectivos adjuntos y visibles en la plataforma, para garantizar que el ciudadano reciba la respuesta a su solicitud.

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, Servicio a la Ciudadanía