



Al contestar cite Radicado I-00643-2023014646-UAECOB Id: 170433
Folios: 3 Fecha: 2023-08-25 14:55:43
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION y OTROS

MEMORANDO

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

JAVIER RICARDO BALLESTEROS
Subdirección Gestión Humana

NORMA CECILIA SANCHEZ SANDINO
Subdirección Logística

PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR
Subdirección Operativa

MONICA MARIA PEREZ BARRAGÁN
Oficina Jurídica

DE: **AMALIN AMAHUAD**
Subdirección de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS del 2do trimestre de 2023.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de Servicio a la Ciudadanía desarrolla un protocolo para el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las diferentes dependencias, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.

En razón al análisis mencionado se tomaron en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad que se definen así:

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2023014646-UAECOB Id: 170433
Folios: 3 Fecha: 2023-08-25 14:55:43
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION y OTROS

Claridad: Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

Calidez: Atributo de la calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 10% de los doscientos cincuenta (250) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad desde el 01 de abril de 2023 a 30 de junio de 2023, es decir, veinticinco (25) respuestas, de las cuales diecisiete (17) es decir el 68% de la muestra cumplieron con los criterios de calidad.

Es de aclarar, que para este período la selección aleatoria arrojó requerimientos contestados por la Oficina Jurídica (3), Dirección General (1), Subdirección de Gestión Humana (7), Subdirección Operativa (2), Oficina Control Disciplinario Interno (1), Servicio a la Ciudadanía (1), Subdirección de Gestión Corporativa (1) y Subdirección de Gestión Del Riesgo (9), siendo esta última, la dependencia con mayor número de requerimientos atendidos durante el trimestre.

A continuación, se relacionan aquellos requerimientos que no cumplieron con los criterios al 100%:

El número 1593502023 (SGR), no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Los requerimientos números 891652023, 2094092023 y 2094072023 (SGH), carecen de coherencia y no cumplen con el manejo del sistema, ya que la 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.

Los requerimientos número 2390112023, 2708532023 (SGR), 1763182023 (OJ) no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se



Al contestar cite Radicado I-00643-2023014646-UAECOB Id: 170433
Folios: 3 Fecha: 2023-08-25 14:55:43
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION y OTROS

establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Requerimiento 2327182023 (SGR), con el criterio de claridad, por cuanto, a pesar de responder en la observación se indicó de manera errada el número de radicado que presentaba duplicidad.

De acuerdo con la muestra evaluada para el trimestre comprendido entre el 01 de abril de 2023 al 30 de junio de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios en los meses de abril, mayo y junio, ha incrementado respecto del cumplimiento de calidad del primer trimestre del 2023:

Coherencia: 100%
Claridad: 96%
Calidez: 100%
Oportunidad: 88%
Manejo del sistema Bogotá te escucha: 88%

Es necesario que conforme a las anteriores observaciones se tomen las medidas al interior de los equipos, que contribuyan brindar respuestas adecuadas y de calidad, aumentando la satisfacción ciudadana, ante cualquier inquietud desde servicio a la ciudadanía se prestará el apoyo y orientación que se requiera, a través del correo.

Cordialmente,

AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

Proyectó: Viviana Andrea Suárez González, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019353-UAECOB Id: 178982
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:14:09
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dr. JAVIER RICARDO BALLESTEROS GUTIERREZ**
Subdirector de Gestión Humana

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 3er trimestre de 2023.

Apreciado Dr. Javier Ballesteros,

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo 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 **10%** de los trescientos cincuenta (**350**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 julio al 30



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019353-UAECOB Id: 178982
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:14:09
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

de septiembre de 2023, es decir, treinta y seis (**36**) respuestas, de las cuales veinte y uno (**21**) es decir el **58%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

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

Coherencia: 100%
Oportunidad: 92%¹
Claridad: 86%
Calidez: 83%
Manejo del sistema: 78%

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

[1] Es de aclarar que el 92% corresponde a la muestra, ya que durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, el 98% del total de requerimientos tramitados, se respondieron dentro de los términos legales.

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, cinco (5) corresponde a la Subdirección Gestión Humana con el 92% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
3031592023	SI	SI	SI	SI	SI	
3056872023	SI	SI	SI	SI	SI	Brindan respuesta parcial hasta el día 15 hábil, la norma establece que este tipo de respuesta se debe dar dentro de los primeros 10 días hábiles, (Ley 1437 de 2011, art. 14, parágrafo)
3313732023	SI	SI	SI	SI	SI	
3776962023	SI	SI	NO	NO	SI	No se encuentra respuesta al ciudadano, se realizó traslado, pero no se encuentra por Bogotá te Escucha.
4278742023	SI	SI	SI	SI	SI	
% POR CRITERIO	100%	100%	80%	80%	100%	



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019353-UAECOB Id: 178982
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:14:09
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

--	--	--	--	--	--	--

En razón a lo anterior, remitimos para su valoración las observaciones con el fin de que se tomen las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

Cordialmente,

AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019351-UAECOB Id: 178980
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:12:52
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dra. MÓNICA MARÍA PÉREZ BARRAGÁN**
Oficina Asesora Jurídica

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 3er trimestre de 2023.

Apreciada Dra. Pérez

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo 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 **10%** de los trescientos cincuenta (**350**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 julio al 30



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019351-UAECOB Id: 178980
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:12:52
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

de septiembre de 2023, es decir, treinta y seis (**36**) respuestas, de las cuales veinte y uno (**21**) es decir el **58%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

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

Coherencia: 100%
Oportunidad: 92% ¹
Claridad: 86%
Calidez: 83%
Manejo del sistema: 78%

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

[1] Es de aclarar que el 92% corresponde a la muestra, ya que durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, el 98% del total de requerimientos tramitados, se respondieron dentro de los términos legales.

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, una (1) corresponde a la Oficina Jurídica con el 80% de cumplimiento de calidad de la misma:

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
3505822023	SI	SI	SI	SI	NO	El cierre de la respuesta consolidada es de manera extemporáneo

En razón a lo anterior, remitimos para su valoración las observaciones con el fin de que se tomen las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones

Cordialmente:



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019351-UAECOB Id: 178980
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:12:52
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2024000909-UAECOB Id: 183294
Folios: 3 Fecha: 2024-01-17 14:36:24
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Arq. WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA**
Subdirector de 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, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** 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%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024000909-UAECOB Id: 183294
 Folios: 3 Fecha: 2024-01-17 14:36:24
 Anexos: 0
 Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
 Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Calidez: 100%
 Claridad: 98%
 Coherencia: 98%
 Manejo del sistema: 98%

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

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDAD	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
4327452023	SI	SI	SI	SI	SI	
4532012023	SI	SI	SI	SI	SI	
4723312023	SI	NO	SI	NO	SI	No brindan respuesta completa, se remite correo
4887622023	SI	SI	SI	SI	SI	
5024192023	SI	SI	SI	SI	SI	
5333392023	SI	SI	SI	SI	SI	
5464282023	SI	SI	SI	SI	SI	
5466872023	SI	SI	SI	SI	SI	
5498902023	SI	SI	SI	SI	SI	
5720232023	SI	SI	SI	SI	SI	
5796952023	SI	SI	SI	SI	SI	
% POR CRITERIO	100%	91%	100%	91%	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:



Al contestar cite Radicado I-00643-2024000909-UAECOB Id: 183294
Folios: 3 Fecha: 2024-01-17 14:36:24
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

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-00643-2024001011-UAECOB Id: 183427
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:31:03
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dra. PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR**
Subdirectora Operativa

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** 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:	100%
Claridad:	98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001011-UAECOB Id: 183427
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:31:03
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

Coherencia: 98%
Manejo del sistema: 98%

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, dos (2) corresponde a la Subdirección Operativa: con el 100% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDAD	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
4327282023	SI	SI	SI	SI	SI
4950762023	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)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024000855-UAECOB Id: 183203
Folios: 2 Fecha: 2024-01-16 17:19:24
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dra. MONICA MARÍA PÉREZ BARRAGAN**
Jefe Oficina Asesora Jurídica

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** 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:	100%
Claridad:	98%
Coherencia:	98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024000855-UAECOB Id: 183203
Folios: 2 Fecha: 2024-01-16 17:19:24
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

Manejo del sistema: 98%

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, una (1) corresponde a la Oficina Jurídica con el 100% de cumplimiento de calidad de la misma:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
4516912023	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)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001009-UAECOB Id: 183425
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:29:41
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dra. YENIRE 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, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (44) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** 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:	100%
Claridad:	98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001009-UAECOB Id: 183425
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:29:41
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Coherencia: 98%
Manejo del sistema: 98%

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

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, una (1) corresponde a la Oficina control Disciplinario Interno con el 100% de cumplimiento de calidad de la misma:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
5566372023	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)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001012-UAECOB Id: 183428
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:32:47
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dra. OLGA SORAIDA SILVA ALBARRACIN**
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, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** 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:	100%
Claridad:	98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001012-UAECOB Id: 183428
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:32:47
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Coherencia: 98%
Manejo del sistema: 98%

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, trece (13) corresponde a Oficina Asesora de Planeación: con el 92% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDAD	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
4657502023	NO	SI	SI	SI	NO
5565422023	SI	SI	SI	SI	SI
5591212023	SI	SI	SI	SI	SI
5702482023	SI	SI	SI	SI	SI
5735462023	SI	SI	SI	SI	SI
5745082023	SI	SI	SI	SI	SI
5759582023	SI	SI	SI	SI	SI
5777342023	SI	SI	SI	SI	SI
5779462023	SI	SI	SI	SI	SI
5809282023	SI	SI	SI	SI	SI
5816252023	SI	SI	SI	SI	SI
5793302023	SI	SI	SI	SI	SI
5773012023	SI	SI	SI	SI	SI
% POR CRITERIO	92%	100%	100%	100%	92%

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.

AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Cordialmente:

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001013-UAECOB Id: 183429
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:33:50
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dr. JAVIER RICARDO BALLESTEROS GUTIÉRREZ**
Subdirector de Gestión Humana

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los treientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** 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: 100%
Claridad: 98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001013-UAECOB Id: 183429
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:33:50
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

Coherencia: 98%
Manejo del sistema: 98%

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, dos (2) corresponde a la Subdirección Gestión Humana: con el 100% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDAD	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
4435862023	SI	SI	SI	SI	SI
5340562023	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)



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019330-UAECOB Id: 178939
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 13:31:48
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR**
Directora General.

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 3er trimestre de 2023.

Apreciada Dra. Paula Henao,

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 **10%** de los trescientos cincuenta (**350**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 julio al 30 de septiembre de 2023, es decir, treinta y seis (**36**) respuestas, de las cuales veinte y uno (**21**) es decir el **58%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019330-UAECOB Id: 178939
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 13:31:48
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

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

Coherencia: 100%
Oportunidad: 92%¹
Claridad: 86%
Calidez: 83%
Manejo del sistema: 78%

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

[1] Es de aclarar que el 92% corresponde a la muestra, ya que durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, el 98% del total de requerimientos tramitados, se respondieron dentro de los términos legales.

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, seis (6) corresponde a la Subdirección Operativa con el 84% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
3052002023	SI	SI	NO	NO	SI	La respuesta se encuentra remitida a una persona diferente a la persona que escribe el Derecho de Petición y la respuesta no es acorde a la solicitud
3052102023	SI	SI	SI	SI	SI	
3103812023	SI	SI	SI	SI	SI	
3299092023	SI	SI	SI	SI	SI	
3867792023	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta se encuentra incompleta; indica adjuntar video e imagen y no se encuentra
4251592023	SI	SI	NO	NO	SI	No se encuentra respuesta al ciudadano, se realizó traslado, pero no se encuentra por BTE
% POR CRITERIO	100%	100%	67%	50%	100%	



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019330-UAECOB Id: 178939
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 13:31:48
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

En atención con lo anterior, remitimos para su valoración las observaciones expuestas con el fin de que se tomen las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

Cordialmente,

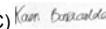


AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



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





Al contestar cite Radicado I-00643-2023019352-UAECOB Id: 178981
Folios: 4 Fecha: 2023-11-30 16:13:27
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: Arq. WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA
Subdirector De 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, 3er trimestre de 2023.

Apreciado Arq. William Tovar,

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo 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 **10%** de los trescientos cincuenta (**350**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 julio al 30 de septiembre de 2023, es decir, treinta y seis (**36**) respuestas, de las cuales veinte y uno (**21**) es decir el **58%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019352-UAECOB Id: 178981
Folios: 4 Fecha: 2023-11-30 16:13:27
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

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

Coherencia: 100%
Oportunidad: 92%¹
Claridad: 86%
Calidez: 83%
Manejo del sistema: 78%

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

[1] Es de aclarar que el 92% corresponde a la muestra, ya que durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, el 98% del total de requerimientos tramitados, se respondieron dentro de los términos legales.

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, veinte (20) corresponde a la Subdirección de Gestión del Riesgo con el 90% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
3401482023	SI	SI	SI	SI	NO	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3547022023	NO	SI	SI	SI	NO	Se cargo una respuesta que no corresponde. La respuesta correspondiente fue brindada fuera de términos
3567992023	SI	SI	SI	SI	NO	No se encuentra cargue de respuesta sino mensaje directamente en Bogotá te Escucha y la respuesta se encuentra fuera de términos
3578992023	SI	SI	SI	SI	SI	
3669092023	SI	SI	SI	SI	SI	
3051852023	SI	SI	SI	SI	SI	
3053882023	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019352-UAECOB Id: 178981
Folios: 4 Fecha: 2023-11-30 16:13:27
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

3089162023	SI	SI	SI	SI	SI	
3101142023	NO	SI	SI	SI	SI	La respuesta se encuentra dentro de términos, pero el oficio fue cargado de manera extemporánea
3109982023	SI	SI	SI	SI	SI	
3116222023	SI	SI	NO	SI	SI	En la petición no se identifica ciudadano, sin embargo, dirigen la comunicación a una persona, no es claro de donde obtienen el nombre.
3227402023	SI	SI	SI	SI	SI	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3233272023	NO	SI	SI	SI	NO	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3233482023	SI	SI	SI	SI	NO	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3255622023	SI	SI	SI	SI	SI	
3778362023	SI	SI	SI	SI	NO	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3905122023	SI	SI	SI	SI	SI	
3918562023	SI	SI	SI	SI	SI	
4201882023	SI	SI	SI	SI	SI	
4342892023	SI	SI	NO	SI	SI	
% POR CRITERIO	85%	100%	90%	100%	70%	

En razón a lo anterior, remitimos para su valoración las observaciones con el fin de que se tomen las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019352-UAECOB Id: 178981
Folios: 4 Fecha: 2023-11-30 16:13:27
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Cordialmente

AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

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