

# Defensor de la Ciudadanía

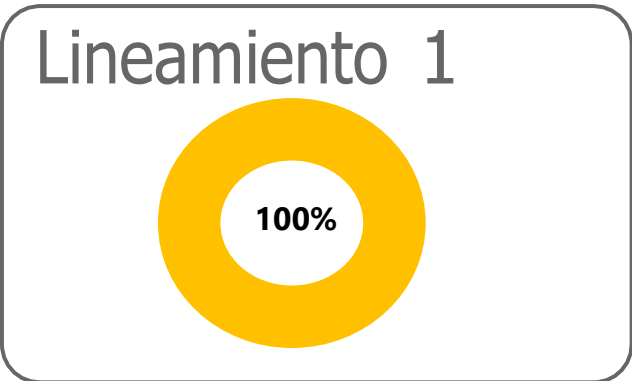
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB





Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

- A. En el marco del PTEP 2025, la entidad formuló y aprobó trece (13) actividades del componente 4 “Iniciativas adicionales: mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía”, con ejecución prevista a diciembre de 2025. Según el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se alcanzó un cumplimiento del 100 % de las actividades programadas.
- B. Se realizó el reporte correspondiente a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía vigente, en relación con los productos de los numerales 1.1.1, 1.1.3 y 3.1.10.
- C. La UAECOB formuló, en el marco del proyecto de inversión, la meta de formular y ejecutar el 100 % de las actividades asociadas al modelo de relacionamiento con la ciudadanía, que comprende servicio a la ciudadanía, transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción, rendición de cuentas, racionalización de trámites, participación y colaboración ciudadana, así como medidas de integridad y anticorrupción.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



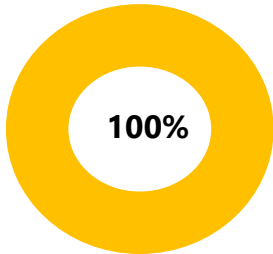
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá presenta un avance del 95 %. Durante el primer semestre se desarrollaron dos (2) mesas técnicas orientadas al fortalecimiento de dicho modelo, en las cuales se abordaron, entre otros aspectos, la evaluación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, los resultados del Índice de Transparencia por Bogotá y los resultados de los índices IGAP e INCIDE. Así mismo, se realizó la revisión de las funciones de la Mesa Técnica de Apoyo al Relacionamiento con la Ciudadanía, la socialización de la estructura de la matriz diagnóstica de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en la entidad, la revisión de las acciones de participación ciudadana y la definición de las acciones a reportar en el informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del primer semestre de 2026, en lo correspondiente a la función 1, lineamiento 2, y la función 3, lineamiento 1.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

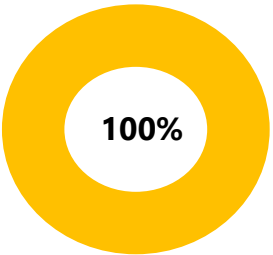


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Dentro de los recursos asignados para el cumplimiento de la meta se contempla la destinación de presupuesto para el fortalecimiento del talento humano; adicionalmente, se han dispuesto recursos en materia tecnológica orientados a robustecer el Servicio a la Ciudadanía. En este sentido, se priorizan acciones como el mantenimiento y actualización del sistema de turnos, la modernización del parque tecnológico, la contratación de soluciones de atención virtual tipo chatbot, la modernización del sistema de telefonía y el soporte al sistema de información institucional, en particular al portal de servicios.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



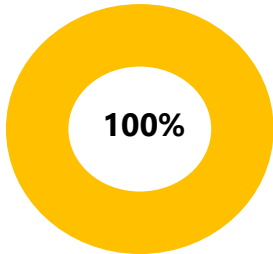
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

En atención a la recomendación relacionada con lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, la entidad ha desarrollado diversas acciones orientadas al fortalecimiento de las capacidades institucionales. El equipo de Servicio a la Ciudadanía participó en el Laboratorio de Simplicidad, sesión 2, organizado por la Veeduría Distrital el 1 de octubre de 2025. Así mismo, se adelantaron jornadas de capacitación en comunicación asertiva, atención a la ciudadanía y lenguaje claro en la gestión de PQRSD, dirigidas al equipo de Inspecciones Técnicas de la Subdirección de Gestión del Riesgo, con apoyo de edición e interpretación en lengua de señas colombiana en cinco (5) videos para tótems digitales. Se realizaron pausas activas en lengua de señas en el edificio Comando, con una participación de 115 funcionarios. Adicionalmente, se implementó el Taller Virtual de Lengua de Señas Colombiana, con 42 asistentes, y se participó en espacios formativos distritales como el Taller de Lenguaje Claro y el Curso de Enfoques. El profesional en lengua de señas ha desarrollado acciones de acompañamiento, capacitación y producción de contenidos accesibles. Finalmente, se elaboró un diagnóstico de accesibilidad institucional y se implementaron estrategias de apropiación de protocolos de atención y espacios de sensibilización en accesibilidad universal y servicio incluyente

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

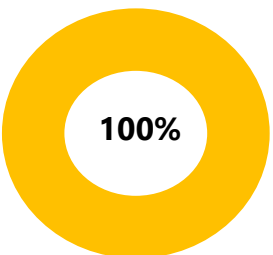


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el semestre, la entidad promovió los canales de denuncia a través de Bogotá Te Escucha, registrando ocho (8) peticiones por presuntos actos de corrupción, identificadas con los radicados 3283722025, 3385582025, 3447432025, 4146862025, 5162022025, 5509542025, 5985502025 y 5985532025. Las denuncias fueron atendidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, garantizando confidencialidad, protección al denunciante y debido proceso. Se ejecutó la Estrategia de Prevención de Hechos de Corrupción y Mejoramiento de la Atención a la Ciudadanía, con capacitaciones en lenguaje claro, participación en ferias de servicio y cinco (5) espacios de “Café con la Ciudadanía”, con 89 participantes, incluyendo un espacio accesible para personas sordas. Se realizaron 44 visitas a 16 estaciones y acciones pedagógicas con 358 establecimientos comerciales. La entidad participó en ferias de servicio, “A tu Negocio” e institucionales, atendiendo a 681 ciudadanos y fortaleciendo el conocimiento de los canales de denuncia y mecanismos de protección al denunciante.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



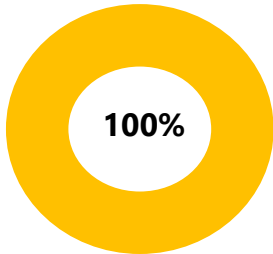
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá tramitó 5.019 peticiones a través de los canales institucionales, alcanzando una tasa de respuesta oportuna del 91,25 %. Los informes de PQRSD, correspondientes al segundo semestre de 2025, se elaboran y publican en la página web de la entidad, garantizando transparencia y acceso a la información.

Se realiza seguimiento de calidad para el tercer trimestre de 2025 con los funcionarios designados de cada dependencia, identificando observaciones en las respuestas emitidas. El equipo de servicio a la ciudadanía participó en las capacitaciones sobre el funcionamiento del Sistema de Información Bogotá Te Escucha, programadas por la Alcaldía Mayor. Adicionalmente, se remiten dos veces por semana alertas tempranas a los designados y jefes de dependencia para fortalecer la gestión y garantizar la atención efectiva de las solicitudes ciudadanas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

A partir del análisis de los escenarios de interacción del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, se identificó que varias peticiones están relacionadas con la expedición del concepto técnico. Por ello, el Equipo de Servicio a la Ciudadanía implementó una estrategia de acercamiento a las estaciones de Bomberos de Bogotá, brindando asesoría en el trámite del Concepto Técnico de Seguridad Humana y Protección contra Incendios a través del Portal de Servicios, así como información sobre programas Salvado Patas, Club Bomberitos, capacitaciones y otros servicios. Paralelamente, se aplicó una metodología interna de respuesta consolidada entre dependencias para revisar y mejorar las respuestas emitidas, incorporando las recomendaciones de la Secretaría General, con el fin de garantizar atención eficiente, transparente y alineada con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



Observaciones Función 3 Lineamiento 2

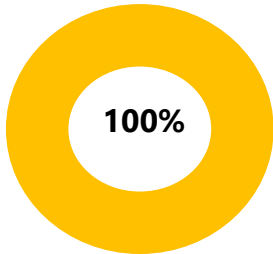
FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ  
fquintero@bomberosbogota.gov.co  
301 6903163



Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

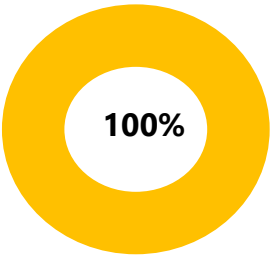


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En cumplimiento del Lineamiento 1 sobre estrategias de comunicación para la divulgación de derechos, deberes y canales de atención ciudadana, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá implementa diversas acciones orientadas a fortalecer la información y el acceso a los servicios. Se utilizan consentimientos informados para la atención de adultos de la tercera edad. La página web de la entidad incluye enlaces al sistema Bogotá Te Escucha y al botón de PSE para pagos de la SDH. Adicionalmente, se cuenta con el servicio de WhatsApp y con el nuevo chatbot institucional “Cobito”, que permite a la ciudadanía acceder de manera ágil, confiable y oportuna a información desde la web de Bomberos. Paralelamente, se diseña y ejecuta la Estrategia de Prevención de Hechos de Corrupción y Mejoramiento de la Atención a la Ciudadanía, que contempla un componente de divulgación interna y externa, garantizando transparencia, acceso a la información y fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



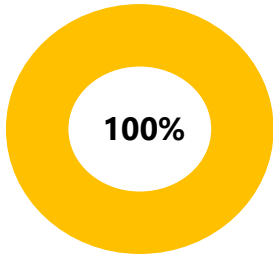
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En cumplimiento del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, el equipo de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá ha participado en espacios de capacitación y sensibilización, tanto internos como ofrecidos por la Alcaldía Mayor, con el objetivo de mejorar la atención a la ciudadanía. Entre estas acciones se destacan el Curso de Enfoques de la Secretaría Distrital de Planeación (4 de diciembre), el conversatorio Mujeres que Iluminan el Camino (4 de diciembre) y la Ruta de la Calidad y Excelencia (5 de junio de 2025). Además, se aplican encuestas de satisfacción a través de los canales de interacción institucional, incluyendo ferias organizadas por la UAECOB y las peticiones gestionadas a través de Bogotá Te Escucha, cuyos resultados sirven como insumo para la retroalimentación, la mejora continua y la excelencia en la atención a la ciudadanía.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

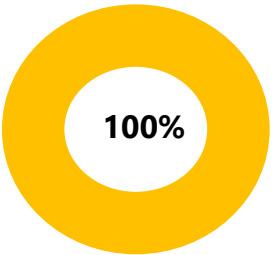


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En cumplimiento del Lineamiento 3, orientado a fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá participó de manera activa durante el segundo semestre de 2025 en el ciclo de cualificaciones promovido por la Secretaría General. Se llevaron a cabo cuatro (4) jornadas de capacitación, con asistencia del 100 % del personal responsable de la atención a la ciudadanía, lo que permitió fortalecer competencias institucionales, garantizar la correcta gestión de las peticiones ciudadanas y promover prácticas de atención transparente, eficiente y alineadas con los lineamientos distritales. La participación activa en estos espacios contribuye a consolidar una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio y a la satisfacción de la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, a través de su instructivo de canales de interacción, establece los mecanismos para la gestión de las PQRSD de la ciudadanía mediante los canales dispuestos por la entidad, con el propósito de garantizar una atención eficiente, eficaz y oportuna.

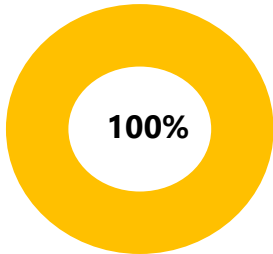
Para la divulgación de información, se utilizan boletines en la entrada del edificio Comando ante modificaciones en los horarios de atención, además de instructivos para el uso de canales de interacción, portal de servicios, guía de trámites y sistema de agendamiento de citas, complementados con una página web actualizada.

Durante el segundo semestre de 2026, se ejecutaron acciones de fortalecimiento tecnológico, incluyendo mantenimiento preventivo del sistema de turnos, implementación del chatbot institucional, modernización del sistema de telefonía y soporte al sistema de información del portal de servicios, con el fin de optimizar la atención y facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

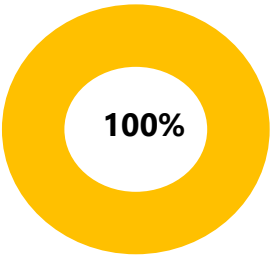


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La entidad no tiene programadas acciones de racionalización de trámites para 2025, dado que la OPA registrada en el SUIT ya incorporó las mejoras de racionalización durante la vigencia 2022 y actualmente se encuentra completamente digitalizada.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

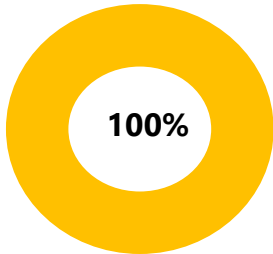
Sí, la Defensoría de la Ciudadanía está asignada a la Subdirección de Gestión Corporativa, dependencia encargada de dirigir y supervisar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio a la ciudadanía, en concordancia con las necesidades institucionales y la normativa vigente. Como parte del equipo directivo, la Defensoría participa activamente en todas las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, contribuyendo a la toma de decisiones y al seguimiento de la gestión institucional, así mismo, hace parte de la mesa técnica de relacionamiento de la Entidad.



Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

El Defensor de la Ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, asistiendo a la sesión extraordinaria del 11 de diciembre y a la sesión ordinaria programada el 28 de agosto de 2025. Su participación permitió fortalecer la articulación institucional, garantizar el seguimiento a los lineamientos distritales de atención a la ciudadanía y aportar a la mejora continua de los procesos de servicio.