

Reporte Año 2025 Semestre 1

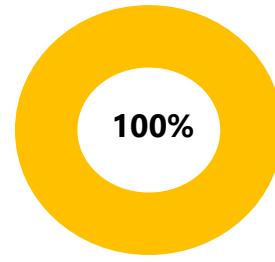
Defensor de la Ciudadanía

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.

Lineamiento 1

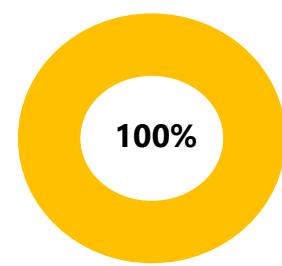


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

A. En el marco del PTÉP 2025 la entidad formuló y aprobó 13 actividades en el componente 4 "iniciativas adicionales". Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, al mes de abril de 2025 y de acuerdo con el corte de seguimiento realizado desde la Oficina de Control Interno se obtuvo un 30% de cumplimiento en las actividades programadas a la fecha del primer seguimiento, es decir, del mes de enero a abril se encuentra al 100% B. Se realiza el reporte de la actual Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en lo que corresponde a los productos de los numerales: 1.1.1, 1.1.3 y 3.1.10, de la misma.

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

Lineamiento 2



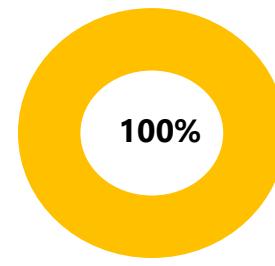
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La implementación del modelo de relacionamiento en Bomberos Bogotá tiene un avance del 90 %, en el primer semestre se han adelantado dos (2) mesas técnicas, durante las cuales:

1. Se revisaron las funciones de la Mesa y socializa la estructura de la matriz diagnóstica que se elabora, bajo los requisitos definidos en el MIPG para cada una de las cuatro políticas
2. Se revisaron las acciones de participación ciudadana y se definieron las acciones a reportar en el informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano, correspondientes al primer semestre de 2026, en la función 1, lineamiento 2, y función 3, lineamiento 1. Finalmente, se abordaron proposiciones y varios
3. La caracterización se actualiza anualmente y la última actualización fue realizada en diciembre de 2024
4. Se ha participado en dos sesiones de la operación del modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía liderado desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía el 22 de mayo y 10 de 2025

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



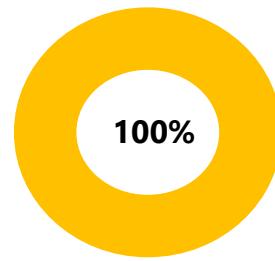
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Dentro de los recursos destinados para dar cumplimiento a la meta se encuentra el destinado para el talento humano, sin embargo, también se destina presupuesto en tecnología para fortalecer el Servicio a la Ciudadanía:

1. Mantenimiento y actualización del sistema de turnos
2. Modernización de equipo de computo
3. Contrato Chatbot
4. Modernización del sistema de telefonía
5. Soporte sistema de información (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

El equipo de servicio a la ciudadanía ha participado:

Laboratorio de simplicidad organizado y dictado por la Veeduría Distrital, el 19 de junio de 2025.

Socialización metodología de lenguaje claro, el 19 de junio de 2025.

Taller de lenguaje claro dictado por la Veeduría Distrital el 25 de junio de 2025.

Articulación espacios de capacitación en lengua de señas, El 12 de mayo de 2025.

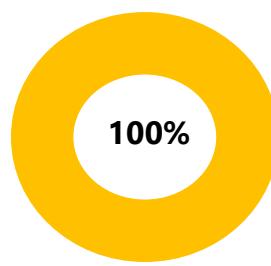
Capacitaciones en lengua de señas, 13 de mayo y 19 de junio de 2025.

El profesional de lengua de señas colombiana a realizado: 7 visita a estaciones, 3 capacitaciones, acompañamiento a 2 eventos, interpretación de 61 videos, 8 publicaciones de señas Bomberil.

Se elaboró un diagnóstico sobre la accesibilidad en la página web, con recomendaciones para el equipo de tecnología.

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

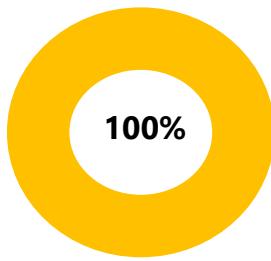
Se recibió la petición 26712025 pro presunta denuncia por actos de corrupción.

Se publican piezas de difusión de la Ruta de Denuncias, y se encuentra activo el botón de denuncias en página web de la entidad.

Se diseña Estrategia prevención hechos de corrupción y mejoramiento de atención a la ciudadanía con actividades como: Capacitación en riesgos de gestión de procesos disciplinarios, capacitación a servicio a la ciudadanía, firma de acuerdos de confidencialidad, diseño de piezas comunicativas, participación espacios itinerantes: 5 cafés con la ciudadanía, 13 estaciones donde se socializó el manejo del portal UAECOB y el lenguaje de señas colombianas a 78 operativos y se visitaron 164 establecimientos comerciales, 13 ferias de servicio con la asistencia 331 ciudadanos.

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

Trámite de 4.215 peticiones ciudadanas a través de los canales institucionales, con una tasa de respuesta oportuna del 98%.

Se elaboran y publican en la página WEB de la Entidad los informes de PQRD de diciembre 2024 a abril de 2025.

Se elabora seguimiento aleatorio a la calidad de respuestas brindadas durante el cuarto trimestre del 2024 y primer trimestre 2025.

Se participó en las capacitaciones del funcionamiento del Sistema Bogotá te Escucha realizados desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Se realiza capacitación con el personal operativo, curso 51 sobre PQRSD.

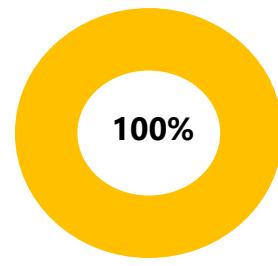
Se remiten dos veces por semana alertas tempranas a designados y jefes de dependencia.

Recomendaciones: como resultado del análisis, el Defensor de la ciudadanía, formuló realizar capacitaciones a designados sobre PQRSD.

Establecer un sistema y/o informe mensual interno sobre el comportamiento de las PQRSD gestionadas por dependencia, con el fin de alcanzar el 100% en calidad.

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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Teniendo en cuenta que varias de las peticiones hacen referencia a la expedición de concepto técnico, se genera una estrategia a través de la cual el Equipo de Servicio a la Ciudadanía llega a las Estaciones de Bomberos Bogotá para asesorar y brindar acompañamiento a nuestra ciudadanía en el trámite para la expedición del Concepto Técnico de Seguridad Humana y Protección contra incendios a través del Portal de Servicios, así mismo, brinda información sobre los programas salvado patas, Club Bomberitos, capacitaciones y otros servicios prestados por la entidad.

Se diseñó y se ejecutó un plan de acción a partir de las recomendaciones realizadas por la Secretaría General generando observaciones las cuales se realiza un plan de mejoramiento.

A partir del análisis, se recomendaron las siguientes acciones:

Organizar mesas de trabajo para hacer seguimiento a las peticiones recurrentes y que promuevan el debido trámite de los requerimientos.

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

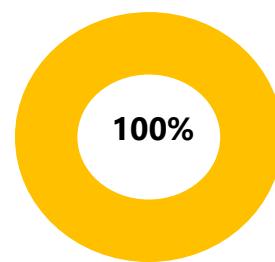


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Fátima Verónica Quintero Núñez
defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co
3016903163

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

Se hace uso de consentimientos informados para la atención de adultos de la tercera edad.

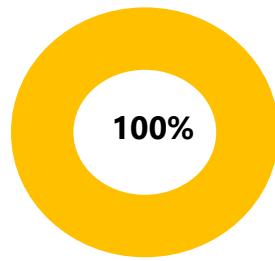
La página web de la UAECOB cuenta con enlace al sistema Bogotá te Escucha, así como al botón de PSE para pagos de la SDH, se obtiene reconocimiento ya que del 100% de los pagos que realiza la ciudadanía, el 62% lo realiza a través del Botón.

Se cuenta con el servicio de WhatsApp, el cual ayuda a la ciudadanía a resolver dudas sobre la competencia de la UAECOB.

Se diseña Estrategia prevención hechos de corrupción y mejoramiento de atención a la ciudadanía UAE cuerpo Oficial de Bomberos: dentro de la cual existe un componente de divulgación interna y externa.

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

Se ha participado en espacios de capacitación, tanto ofrecidos por la Alcaldía Mayor como de manera interna, para fortalecer la atención a la ciudadanía:

27 de marzo Capacitación Atención de personas con identidad de género y orientación sexual diversa

Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación GESCO + I

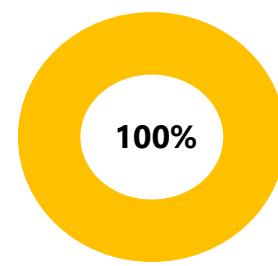
5 de junio Asistencia del Entrenamiento en Habilidades para el Servicio "Conoce y Conecta con la Ciudadanía"

5 de junio 2025 Ruta de la calidad y excelencia.

Se aplicaron 2148 encuestas de satisfacción obteniendo como satisfacción general 99%.

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

Se realiza informes de satisfacción para primer y segundo trimestre, cuestas con una satisfacción del 98.7%. Alcanzando para el primer trimestre 2025, un promedio de satisfacción del 99.6% con un total de 649 encuestas aplicadas y en el segundo trimestre 2025, un promedio de satisfacción del 99% con un total de 1.499 encuestas aplicadas.

Cada dependencia cuenta una persona designada quien estará a cargo

Se realiza encuestas de satisfacción para PQRSD.

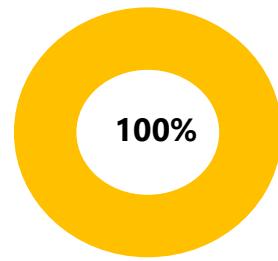
En la sala de atención al ciudadano, se cuenta con un paso a paso para la radicación de PQRSD, es decir para el sistema de información "Bogotá te Escucha".

Se realiza capacitaciones de PQRSD para los designados, grupos de trabajos y operativos de la entidad.

Durante el primer semestre de 2025, la entidad participó activamente en el ciclo de cualificaciones promovido por la Secretaría General sobre servicio a la ciudadanía y el sistema "Bogotá te escucha".

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

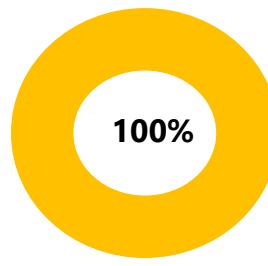
La UAECOB en su instructivo de canales de interacción tiene como objetivo establecer los mecanismos para la gestión de las PQRSD de la ciudadanía a través de los canales de interacción dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de asegurar una atención eficiente, eficaz y oportuna.

La UAECOB, hace uso de boletines informativos en la entrada del edificio comando cuando aplica la modificación de horarios de atención. Así mismo, cuenta con instructivos para los canales de interacción, portal de servicios, guía de trámite y página web actualizada, sistema de agendamiento citas.

Durante el primer semestre 2025, y a partir de un contrato vigencia 2024, se modernizaron y actualizaron los equipos de cómputo de servicio a la ciudadanía, así mismo se hizo acompañamiento al mantenimiento preventivo del sistema de turnos: contrato chatbot, modernización del sistema de telefonía y Soporte sistema de información (portal de servicios)

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

Lineamiento 2

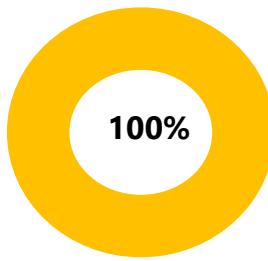


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La entidad no tiene programado realizar acciones de racionalización de trámites para el 2025 ya que la OPA inscrita en el SUIT ya tuvo las mejoras de racionalización durante la vigencia 2022 y ya se encuentra 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

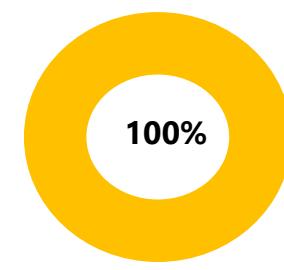


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Si, la Defensoría se encuentra asignada a la Subdirección de gestión corporativa, la cual tiene dentro de sus funciones: Dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas del servicio a la ciudadanía, según las necesidades y la normativa vigente, y al ser parte del equipo directivo participa en todas las sesiones del Comité Institucional de Gestión y desempeño.

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

En la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, del 18 de marzo de 2025, y conforme a las evidencias se participa en la primera sesión de la comisión.

Se participó en la sesión Extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizada virtualmente el pasado 29 de mayo de 2025, durante la cual se socializaron los criterios para la presentación del informe semestral.