



Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
 Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
 Anexos: 0
 Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
 Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

PRIMER SEMESTRE DE 2020

REGULADO POR:

Decreto Distrital 392 de 5 de octubre de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", de la Alcaldía Mayor de Bogotá (hipervínculo: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=63143>)

Resolución 123 de 18 de febrero de 2016, "Por medio de la cual se y reglamenta la figura del defensor (a) de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones"

Resolución 132 de 25 de febrero de 2016, "Por medio de la cual se delegan las funciones del Defensor (a) de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

PERIODO DEL INFORME: Del 01 de enero al 30 de Junio de 2020

Elaboración propuesta Plan de Acción Defensora de la Ciudadanía: A partir de las funciones establecidas para el Defensor de la Ciudadanía en la Resolución 132 de 2016, se plantea Plan de Acción:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	RECURSOS
Apoyo en los distintos eventos realizados por la entidad	Apoyar en las diferentes localidades de la ciudad, Ferias de Servicio, asimismo los Supercade Móvil, apoyo a la subdirección de Inspección Vigilancia Control – Secretaría General, Tema asesoramiento concepto técnico de bomberos a establecimientos comerciales, de acuerdo a la programación y los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.	Vigencia 2020 febrero a diciembre, convocadas por la Secretaría General	Gestión de Servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo/Gestores Locales	Logísticos/humanos
Divulgar la figura del Defensor de	Divulgar la figura a través de las capacitaciones de riesgo bajo para los	Una (1) cada trimestre corte marzo, junio,	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares	Logísticos/humanos



- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- www.bomberosbogota.gov.co
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
 Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
 Anexos: 0
 Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
 Destinatario: VEDURIA DISTRITAL

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	RECURSOS
la Ciudadanía	ciudadanos(as) que solicitan el concepto técnico de su establecimiento	septiembre y diciembre 2020.	de apoyo	
Fortalecer los mecanismos de comunicación, al interior de la entidad, a través del Protocolo de Atención al ciudadano	Sensibilizar al personal contratista y/o de planta con campañas de fortalecimiento en buenas prácticas de atención telefónica, a través de los correos institucionales de la UAECOB	Una (1) cada trimestre corte Marzo, junio, septiembre y diciembre 2020	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo	Logísticos/humanos

1. Apoyo en los distintos eventos realizados por la entidad

Se coordinó la participación Institucional en las Ferias de Servicio organizadas y coordinadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, SuperCADE Móvil en San Andresito de la 38 Puente Aranda realizada el 12 de marzo de 2020, informando a treinta y cuatro (34) ciudadanos comerciantes sobre el trámite del concepto técnico expedido por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

A partir del 19 de marzo de 2020 y conforme a lo decretado por Nacionales y Distritales se estableció las medidas de confinamiento obligatorio, suspendiendo las aglomeraciones de público las cuales están contempladas para todo tipo de evento.

2. Divulgar la Figura de la Defensoría de la Ciudadanía:

Se gestiona ante el equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones el diseño y desarrollo de una campaña comunicativa recurrente para dar a conocer y acercar la Defensora de la Ciudadanía de la UAECOB, con los siguientes objetivos:

- a) Definir una imagen que identifique la Defensoría de la Ciudadanía
- b) Socializar medios de contacto de la Defensoría
- c) Dar a conocer las funciones de la Defensoría del Ciudadano
- d) Estrategia publicitaria
- e) Socializar las situaciones por las que la ciudadanía puede acudir a la Defensora de la Ciudadanía

Avances:

- a) Diseño del Logo y Volante de la Defensoría de la Ciudadanía:



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
 ● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
 ● www.bomberosbogota.gov.co
 ● NIT: 899.999.061-9
 ● Código Postal: 110931





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858

Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Destinatario: VEEDURÍA DISTRITAL



**DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA
U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.**

**DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE LA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO
OFICIAL DE BOMBEROS**

DRA. DIANA MIREYA PARRA CARDONA
DEFENSORA A LA CIUDADANÍA

Comuníquese a través del
Correo electrónico:
defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co

En cumplimiento con lo dispuesto en el Decreto Distrital N° 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, profrílo las Resoluciones Internas N° 123 de 2016 "Por medio del cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones" y la Resolución 132 de 2016 "Por medio del cual se delegan las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"; delegación que recae en el servidor público que desempeñe el cargo de Subdirector (a) de Gestión Corporativa.

125 años | U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ D.C. | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

- b) Se solicita actualización Información de la defensoría en la Página Web de la UAECOB
- c) Se orienta el diseño del Protocolo de Atención a la ciudadanía, con el objetivo de fortalecer los mecanismos de comunicación
- d) A fin de promover a la ciudadanía la apropiación de sus derechos se definen 3 (tres) textos que van al finalizar cada respuesta del correo institucional defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co:



- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- www.bomberosbogota.gov.co
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

- Hola Ciudadano, Queremos recordarte que Bomberos Bogotá **NO** realiza ningún tipo de rifas o sorteos. "**Nuestro único trabajo es protegerte**"
 - Atención Ciudadano, Bomberos Bogotá **NO** emite comparendos o multas, y no hace cierre de ningún tipo de establecimiento. "**Nuestro único trabajo es protegerte**"
 - **TÚ** que eres Propietario de un negocio, ten en cuenta que el **único pago** que se realiza por las inspecciones, debe hacerse en el banco o entidad financiera definida por la Tesorería Distrital, "**Nuestro único trabajo es protegerte**"
- e) En el marco de los espacios de inducción del equipo asignado a Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se socializa la figura de la Defensoría y las características de las peticiones que deben ser escaladas y gestionadas por medio de esta
- f) Se graba un video para ser publicado en la página web de la entidad, en el cual se da a conocer la figura de la Defensoría.
https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=YFPuNL5kR4I&feature=emb_logo

3. Fortalecer los mecanismos de comunicación, al interior de la entidad, a través del Protocolo de Atención al Ciudadano:

Se realiza seguimiento semanal a las acciones realizadas por el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con el Plan de trabajo en casa enmarcado en la emergencia sanitaria por el COVID 19.

En este mismo sentido se define el plan de retorno de atención presencial a partir del 23 de junio de 2020, garantizando los protocolos de bioseguridad.

Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la defensoría la ciudadanía.

Con el objeto de llevar un registro y control de las solicitudes de la ciudadanía a la Defensoría se individualiza el correo defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co, lo anterior teniendo en cuenta que no existía una estadística específica de las comunicaciones que la ciudadanía dirigía a la Defensoría.

Del 22 de abril al 30 de junio, se han recibido **trescientos un (301)** comunicados, de cuales **doscientos ochenta y cinco (285)** son comunicaciones informativas, publicitarios o invitaciones a participar en diferentes grupos y actividades, **quince (15)** fueron solicitudes para iniciar el trámite de Conceptos Técnicos y **uno (1)** se ingresa para trámite a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, asignándose al área competente:



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
● www.bomberosbogota.gov.co
● NIT: 899.999.061-9
● Código Postal: 110931





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
 Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
 Anexos: 0
 Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
 Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

*Fuente: Base de datos de registro (Excel) Correo Institucional
defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co*

Durante el segundo trimestre del año en curso, se recibieron 301 E-mails en total, de los cuales se observa que inicio en el mes de (abril 10%), (mayo 38%) y (junio 52%), donde se evidencia un aumento significativo, esto debido a las diferentes estrategias comunicativas con el fin de dar a conocer el mismo.

El mayor porcentaje se encuentra ubicado en las Comunicaciones Informativas en (abril 10%), (mayo 38%) y (junio 52%), seguido por Asignación para Trámite en (abril 13%), (mayo 44%) y (junio 44%).

Meses	Total de Correos	Comunicación Informativa	Asignación para trámite	Porcentaje del Total de E-mails
Junio	156	149	7	52%
Mayo	115	108	7	38%
Abri	30	28	2	10%

*Fuente: Base de datos de registro (Excel) Correo Institucional
defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co*

Tal como se evidencia en la tabla en este trimestre el canal de interacción fue por medio electrónico, el aumento de las asignaciones para trámite se presume que debido a la emergencia sanitaria del Covid-19 ya que fue necesario suspender la atención presencial

PETICIONES TRAMITADAS|



- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- www.bomberosbogota.gov.co
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858

Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

FECHA DE RECIBIDO	NOOMBRE DE QUIEN REQUIERE	EMPRESA O ENTIDAD	CORREO DEL SOLICITANTE	TELEFONO DEL SOLICITANTE	ASUNTO DE LA COMUNICACIÓN	ACCIONES ADELANTADAS	FECHA DE RESPUESTA
29/04/2020	Fabio Carrillo	Comercializadora de Productos y Servicios - CPS	gerencia@cosep.co	3132971994	El señor Fabio Carrillo de la Comercializadora de Productos y Servicios - CPS, solicita el trámite de Concepto Técnico de Bomberos.	Se remite la Solicitud del ciudadano al correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, se obtiene confirmación de recibido y posterior a esto se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida al área encargada y pronto será atendida.	29/04/2020
30/04/2020	Fabio Carrillo	Comercializadora de Productos y Servicios - CPS	gerencia@cosep.co	3132971994	El señor Fabio Carrillo de la Comercializadora de Productos y Servicios - CPS, envía correo agradeciendo respuesta enviada.	N/A	30/04/2020
05/05/2020	Cristian David Tocasucha Gómez	N/A	crisdato@gmail.com	N/A	Solicitud de Concepto Técnico de Bomberos	Se remite la Solicitud del ciudadano al correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co y se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida al área encargada y pronto será atendida.	05/05/2020
12/05/2020	Rubén Belisario Guasca	AUTONISSAN TOYOTA DEL SUR	autonissan_RG@hotmail.com	3013284756	Solicitud de Concepto Técnico de Bomberos	Se remite la Solicitud del ciudadano al correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co y se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida al área encargada y pronto será atendida.	12/05/2020
21/05/2020	Norberto Romero	AQUADEX	arealibreok@gmail.com	3004862009	Portafolio de Servicios POLIDEX desinfectante	Se remite la Solicitud del ciudadano al correo ncabrejo@bomberosbogota.gov.co y se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida al área encargada.	N/A
21/05/2020	Karen Montes Zuluaga	Ex contratista	kninimz@gmail.com	3107706476	Derecho de Petición Dirección Bomberos Bogotá	Se le envía a respuesta a la ciudadana, informándole que su requerimiento fue ingresado a Bogotá te Escucha, radicado # 11787/2020, con el cual podrá realizarle seguimiento.	26/05/2020
23/05/2020	FERRETERIA GYM	Ciudadano	deposito.ferreteriagym@gmail.com	N/A	Solicitud de Concepto Técnico de Bomberos	Se le da respuesta al ciudadano indicándole los documentos necesarios para la solicitud del concepto técnico.	27/05/2020
24/05/2020	Jorge Arturo Marroquín Díaz	Estudiante	jorgeartur207@gmail.com	N/A	Solicitud para participar en foro virtual "HAZMAT MÉDICO CON ENFOQUE.."	1. Se remite solicitud ciudadana al área de Gestión Humana a Diana Cabrera dcabreja@bomberosbogota.gov.co 2. Se le brinda respuesta al ciudadano, informándole que su solicitud ha sido remitida al área correspondiente.	26/05/2020
27/05/2020	Subdirección Gestión Humana	UAECOB	dcabreja@bomberosbogota.gov.co	3822500 EXT 50001	Respuesta	N/A	N/A
06/06/2020	JULIAN ANDRES MURILLO FRANCO	ROCKOLA BAR LA MONA	jampol790@hotmail.com	N/A	PETICIÓN CIUDADANA	Se le solicita documentación requerida al ciudadano para poder darle trámite a su petición	09/06/2020
08/06/2020	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	arq.formamoderna@gmail.com	3176981931	Solicitud de asesoría, para saber si deben instalar rociadores automáticos o extintores	1. Se reenvía a la solicitud a notificacionesgestiondelriesgo@bomberosbogota.gov.co 2. Se le informa al ciudadano que su solicitud fue enviada al área pertinente, donde le brindaran respuesta.	11/06/2020
10/06/2020	LIZETH PAOLA CONTRERAS RUIZ	CAIMED	compras@caimed.com	2441144	Solicitud de información para el concepto técnico de bomberos	Se le informa que desde el correo quejasysoluciones les brindan respuesta	11/06/2020
11/06/2020	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	arq.formamoderna@gmail.com	3176981931	Solicitud de asesoría, para saber si deben instalar rociadores automáticos o extintores	Anexa perímétrica a la solicitud anterior 1. Se reenvía a la solicitud a notificacionesgestiondelriesgo@bomberosbogota.gov.co 2. Se le brinda respuesta a la ciudadana informándole el traslado de su petición.	11/06/2020
11/06/2020	FABIOLA RODRIGUEZ	UNION ROCA LTDA	unionrocalda@gmail.com	3138921214	Solicitud, copia del concepto 2016-11058	1. Se reenvía a la solicitud a notificacionesgestiondelriesgo@bomberosbogota.gov.co 2. Se le brinda respuesta a la ciudadana informándole el traslado de su petición.	16/06/2020
24/06/2020	Gestión Empresarial	N/A	gestionempresarial@hydas@hotmail.com	N/A	Solicitud de Concepto	Se le informa que recibirá pronta respuesta por medio del correo quejasysoluciones@	24/06/2020
30/06/2020	JULIAN ANDRES MURILLO FRANCO	Ciudadano	jampol790@hotmail.com	3204516375	Respuesta a solicitud	Se le informa al ciudadano que su petición fue radicada con el número 2020R002630 ID 46465	06/07/2020



- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- www.bomberosbogota.gov.co
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

Ninguna de las comunicaciones recibidas escaló para el trámite por la Defensoría ya que no cumplían con ninguno de los siguientes criterios:

- a) Cuando se incurre en posibles incumplimientos en las decisiones legales que rigen en la UAECOB.
- b) Cuando se haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho.
- c) Cuando transcurrido el plazo legal desde la presentación de una petición, queja, reclamo o sugerencia y no se ha emitido respuesta a la misma.
- d) Considerar que ha sido vulnerado algún derecho ciudadano/a, conforme a los establecidos en la UAESCOB (Carta de trato digno)
- e) Cuando aporten sugerencias que permitan mejorar los trámites y servicio de la UAECOB.

4. Seguimiento a la Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Con el propósito de fortalecer el servicio a la ciudadanía en la UAECOB, se realizó seguimiento y acompañamiento a la gestión realizada, así:

- a) Verificación al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción, Plan de Lucha Contra la Corrupción y Servicio al Ciudadano, así como planes de mejoramiento, evidenciando que se ha cumplido con lo definido.
- b) Se aprobó la estrategia de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRSD, que tiene por objetivo Diseñar y ejecutar una estrategia de formación, sensibilización y divulgación de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Unidad Administrativa especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB- orientada a la atención ciudadana y al trámite de requerimientos, como respuesta a las necesidades identificadas durante la gestión.
- c) A raíz de la emergencia sanitaria del conocido COVID – 19, se impulsan actividades de teletrabajo, en donde se sigue proporcionando atención a la ciudadanía, por lo cual se da trazabilidad a los procesos para cuando se reanude el servicio, esto implica el surgimiento de actividades además de las existentes, como lo son la individualización de conceptos, recepción y respuesta a través del correo institucional tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co, envío de concepto técnico por medio del correo electrónico anteriormente mencionado, recepción y respuesta de peticiones mediante el sistema distrital de quejas BOGOTÁ TE ESCUCHA, atención de llamadas



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
● www.bomberosbogota.gov.co
● NIT: 899.999.061-9
● Código Postal: 110931





Al contestar cite Radicado E-01052-2020003396-UAECOB Id: 49858
Folios: 8 Fecha: 2020-07-29 16:25:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

telefónicas de la ciudadanía

- d) Se implementó un mecanismo de seguimiento y acompañamiento, el cual consiste en el envío de correo semanal a todos los referentes de las parejas de la UAECOB, con el fin de informar el estado de los requerimientos y recordar los tiempos de gestión, previniendo trámite inapropiado de los mismos y futuras denuncias a la Entidad.
- e) Se establece una matriz para el registro de la atención telefónica, para cuando se brinda respuesta inmediata a los ciudadanos-as, y se orienta para el trámite de los requerimientos verbales que realiza la ciudadanía, con el propósito que sean tramitados a través del Sistema Bogotá te Escucha.
- f) Se requirió la estructuración de un informe trimestral que, de cuenta de la gestión realizada en servicio a la ciudadanía, con el fin de identificar oportunidades de mejora.



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

Defensora de la Ciudadanía
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos



JASBLEIDI MOJICA CARDONA
Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
● www.bomberosbogota.gov.co
● NIT: 899.999.061-9
● Código Postal: 110931

