



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





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

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:

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

Avances:

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





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



**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

Comunícate a través del  
Correo electrónico:

**defensoralciudadano**  
**@bomberosbogota.gov.co**

**DRA. DIANA MIREYA PARRA CARDONA**  
DEFENSORA A LA CIUDADANÍA

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, profirió 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 desempeña el cargo de Subdirector (a) de Gestión Corporativa.

- 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](mailto:defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co):





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](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 de la ciudadanía.**

Con el objeto de llevar un registro y control de las solicitudes de la ciudadanía a la Defensoría se individualiza el correo [defensoralcidudano@bomberosbogota.gov.co](mailto:defensoralcidudano@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 recibieron **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:





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%
Abril	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|





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	NOMBRE 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 Guesca	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	arealbreak@gmail.com	3004862009	Portafolio de Servicios POLIDEX desinfectante	Se remite la Solicitud del ciudadano al correo wcabrejo@bomberosbogota.gov.co y se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida al área encargada.	N/A
21/05/2020	Karen Montes Zuluaga	Excontratista	kninimz@gmail.com	3107706476	Derecho de Petición Dirección Bomberos Bogotá	Se le envía respuesta a la ciudadana, informándole que su requerimiento fue ingresado a Bogotá te Escucha, radicado # 1178872020, con el cual podrá realizarle seguimiento.	26/05/2020
23/05/2020	FERRETERIA GYM	Ciudadano	deposito.ferreteria@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	jorgearturo2107@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 dcabrera@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	dcabrera@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	3176981331	Solicitud de asesoría, para saber si deben instalar rociadores automáticos o extintores	1 Se reenvía la solicitud a notificacionnegestiondelriesgo@bomberosbogota.gov.co 2. Se le informa al ciudadano que su solicitud fue enviada al área pertinente, donde le brindarán respuesta.	11/06/2020
10/06/2020	LIZETH PAOLA CONTRERAS RUZ	CAIMED	compras@caimed.com	2441444	Solicitud de información para el concepto técnico de bomberos	Se le informa que desde el correo quejasysoluciones le brindan respuesta	11/06/2020
11/06/2020	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	FORMA MODERNA ARQUITECTOS	arq.formamoderna@gmail.com	3176981331	Solicitud de asesoría, para saber si deben instalar rociadores automáticos o extintores	Anexa perimétrica a la solicitud anterior 1 Se reenvía la solicitud a notificacionnegestiondelriesgo@bomberosbogota.gov.co	11/06/2020
11/06/2020	FABIOLA RODRIGUEZ	UNION ROCA LTDA	unionrocaltda@gmail.com	3188921214	Solicitud, copia del concepto 2016-14058	1 Se reenvía la solicitud a notificacionnegestiondelriesgo@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@hyhsas@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





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 UAECOB (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 PQRS, 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](mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co) , envió 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







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 implemento 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

