

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

REGULADO POR:

Conforme a lo reglamentado en el **Decreto Distrital 847 de 2019**: “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos expidió la Resolución 1358 DE 2020: “Por la cual se actualiza la figura del Defensor de la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones”

PERIODO DEL INFORME: Del 01 de enero al 31 de marzo del 2021

Dentro de las actividades contempladas en el marco del plan anticorrupción y atención a la ciudadanía y que se encuentran a cargo de la Defensora de la Ciudadanía, se encuentra lo siguiente:

1. Implementar una estrategia de divulgación para que la ciudadanía conozca la figura de la defensoría de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

Se establece los criterios de estrategia de divulgación de esta figura para la vigencia 2021. Anexo 1 acta de reunión.

Al interior de la UAECOB al equipo de diseño de la Subdirección de Gestión Corporativa se solicitando una estrategia comunicativa de servicio a la ciudadanía dentro de la cual se encuentra difundir la figura del defensor de la ciudadanía de la UAECOB a través de las redes sociales y de más canales comunicativos.

Se solicita actualización de la información de la defensoría de la ciudadanía en la página web de la UAECOB.

2. Realizar diagnóstico relacionado con el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

Con el propósito de evaluar la calidad en la prestación del servicio de la ciudadanía en la UAECOB se adelanta un proceso de auto revisión que permite comparar las acciones que se vienen adelantando en el marco del cumplimiento de la Política Pública y demás normas en materia de servicio a la ciudadanía, identificando debilidades o aquellas oportunidades que fortalezca y mejoren el servicio prestado en la entidad:

Así mismo, se adelantó revisión de las normas que dan directrices para garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía, posteriormente a través de las matrices existentes



(archivo anexo en Excel) se tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014, verificando cada uno de los criterios y competencia de la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía).

Anexo: documento diagnostico

3. Socializar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de la gestión de servicio a la ciudadanía

3.1 Se elaboró informe de gestión de servicio a la ciudadanía correspondiente del cuarto trimestre de 2020.

3.2 Se elabora presentación con los aspectos más relevantes de la gestión del período a reportar

3.3 Se participa y socializa el informe en el comité de gestión de desempeño del 19 de febrero de 2021

En este sentido, se socializa la gestión realizada, así mismo las recomendaciones que la defensora de la ciudadanía comparte ante el comité evaluando la pertinencia de mejorar la atención a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la UAECOB.

Anexo: presentación Institucional cuarto trimestre 2020

4. Definir una estrategia de divulgación del Protocolo de servicio a la ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

Se adelantan acciones con el diseñador de la Subdirección de Gestión Corporativa la estrategia comunicativa de servicio a la ciudadanía dentro de la cual se encuentra el diseño de una cartilla para socializar de manera más amigable el Protocolo de servicio a la ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

5. Establecer una ruta de denuncias por corrupción en la página web de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

Se diseña ruta de denuncia de hechos de corrupción, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.

Se recibe la directiva 001 de 3 de marzo de 2021, la cual establece, directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés y protección de identidad del denunciante, por lo cual se realizaron ajustes a la ruta propuesta.

Teniendo en cuenta la necesidad de actualizar el documento de acuerdo con la directriz distrital y diferentes revisiones se solicita a la Oficina Asesora de Planeación modificar la fecha de entrega de este producto para el 30 de mayo de 2021, ya que el mismo se encuentra en el PAAC.

6. Integrar el sistema de atención de peticiones del distrito con el sistema de información de gestión documental de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

Con el ánimo de avanzar se participa en mesas de trabajo para la integración del sistema de atención de peticiones del distrito con el sistema de información de gestión documental



de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ, y en reunión del 11 de marzo la Alcaldía Mayor de Bogotá da el visto bueno de integración del sistema, en este sentido, los sistemas fueron integrados, pero se identificaron aspectos a solucionar para salir a producción, se solicita a Oficina Asesora de Planeación modificar la fecha de entrega de este producto para el 30 de mayo de 2021, garantizando no solo la integración, sino también el funcionamiento de la misma.

7. Articular con la Alcaldía Mayor de Bogotá espacios de capacitación, dirigidos al equipo de servicio a la ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

Teniendo en cuenta la necesidad de establecer comunicación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el 2 de febrero de 2021 se participó en mesa de trabajo con profesionales de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, quienes socializan la oferta de capacitación en temas de servicio a la ciudadanía, en este orden, el 18 de febrero de 2021 se remite correo a la Alcaldía Mayor de Bogotá confirmando los datos de las personas de la UAECOB que realizarán el proceso de E CUALIFICACIÓN, el cual contiene cinco (5) módulos: Concepto de servicios, Escuchando nuestro lenguaje, creando confianza, Resolución de conflictos, ética y transparencia.

Se adelanta reunión de seguimiento el 24 de febrero 2021 para revisar y confirmar cronograma, en este sentido, se amplía plazo para el desarrollo de la capacitación debido a situaciones técnicas, dando cierre el curso 08042021 y para el 22 de abril de 2021 se recibe por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá los resultados del proceso de E CUALIFICACIÓN dónde se ve el progreso y realización de los cinco módulos por parte del equipo de servicio a la ciudadanía.

8. Definir un mecanismo de divulgación de la carta de trato digno de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

A través del diseñador de la Subdirección de Gestión Corporativa se evalúa contenido e imagen de una pieza para difundir la Carta de trato digno de la UAECOB, la cual es publicada en la web de la entidad.



CARTA DE TRATO DIGNO

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá tiene como misión "Proteger la vida, el ambiente y el patrimonio, a través de la gestión integral de riesgos de incendios, atención de rescates en todas sus modalidades e incidentes con materiales peligrosos en Bogotá y su entorno".

La entidad busca garantizar los derechos y deberes constitucionales y se compromete a vigilar que la ciudadanía reciba una atención enmarcada en los siguientes principios: ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad (artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014).



DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Recibir un trato digno, respetuoso y diligente.
- Ser atendido/a con propósito social y sin discriminación.
- Que se mantenga confidencialidad de la información y datos suministrados a la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.
- Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- Presentar las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, consultas por cualquiera de los canales de interacción dispuestos por Bomberos Bogotá.
- Recibir respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la Ley.
- Conocer los requisitos y el trámite para acceder a los servicios de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.
- Respeto de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Brindar un trato digno, amable y respetuoso al personal que lo atiende o brinda el servicio.
- Cumplir con las normas, requisitos, procedimientos establecidos por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá para el uso y acceso a los servicios de la entidad.
- Facilitar información veraz para el trámite de los servicios ante la entidad, evitando aportar datos o documentos falsos.
- Abstenerse de utilizar maniobras de manipulación y/o entrega de dádivas para obtener el servicio fuera de la Ley y los procedimientos establecidos por la entidad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y evitar la insistencia de solicitudes que no son procedentes que generen demora en las respuestas.
- Acatar la Constitución y las leyes.

CANALES DE INTERACCIÓN

POR ESCRITO

Punto de gestión de radicación y correspondencia de requerimientos Calle 20 68A- 06

VERBAL

Punto principal Calle 20 # 68A-06
Gestión de Servicio a la Ciudadanía
Días hábiles de lunes a viernes.

RED CADE

Super CADE Suba, Américas, CRO 30 y Manizá

BÚZÓN DE SUGERENCIAS

Punto principal en la Calle 20 68A- 06
Gestión de Servicio a la Ciudadanía
Días hábiles de lunes a viernes.

TELÉFONICO

Líneas de atención (T) 3822500 Extensiones: 40101 – 40102 – 40110
40112 y 40113
Celular 3164730596
Línea 195 Centro de Contacto Distrital

VIRTUAL

Gestión Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha
<http://www.bomberosbogota.gov.co/gov-tele-scrpt>
gestion.servicio@bomberosbogota.gov.co
gestion.servicio@bomberosbogota.gov.co
Chat WhatsApp: 317 4043709



U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.

Fuente: Diseño Subdirección de Gestión Corporativa

Con el propósito de dar a conocer la carta del trato digno, difundir los derechos y los deberes de la ciudadanía, con la finalidad de interactuar con respeto, transparencia, equidad y amabilidad a la hora de dar atención a la población cualquiera que sea su condición.



- 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



9. Mecanismos de interacción ciudadana.

Para el Área de Servicio a la Ciudadanía, es de vital importancia trabajar, velar y garantizar la atención y respuestas a los diferentes trámites y servicios que se requieren a la entidad teniendo en cuenta la nueva realidad en el Distrito Capital.

Por lo anterior, se mantienen los protocolos de bioseguridad de acuerdo con los comunicados oficiales que emanan desde la Alcaldía Mayor de Bogotá, con este fin se habilito los siguientes canales de comunicación:

Correos electrónicos:

tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co medio de comunicación virtual que se utiliza para atender los trámites y servicios legalizando las solicitudes de concepto técnico y otros servicios que requiere la ciudadanía

quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co medio de comunicación virtual para atender las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción

Líneas de Atención Telefónicas:

Celular: 316 4739599

Fijo: 3822500 Ext: 40101 – 40102 – 40110

Línea Virtual Chat

317 4043709

Aquí se cuenta con información inmediata, así mismo preguntas frecuentes más utilizadas por la ciudadanía

Atención Presencial:

Edificio Comando: Calle 20 No 68 A – 06

De Lunes a Viernes de 9:00 AM a 3:00 PM.

RED CADE

SuperCade: CAD KR 30: Carrera 30 No 25 – 90

SuperCade: Suba: Avenida Calle 145 No. 103B – 90

SuperCade: Américas AK 86 43 55 SUR

SuperCade Manitas Carrera 18 L No. 70B - 50 Sur

Horario: Red CADE de Lunes a Viernes de 7:00 AM a 5:30 PM

Estos puntos de atención, son para dar información de los trámites y servicios, recibir peticiones, quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción, lo anterior, para evitar aglomeraciones, es decir que la legalización de los trámites se realiza a través del correo dispuesto para la atención de los mismos.

Es importante describir que, está prohibido que funcionarios o contratistas de la entidad reciban dinero por realizar los diferentes trámites que atiende la entidad.



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

Durante el trimestre y verificando la constante situación frente al COVID 19, desde servicio a la ciudadanía se ha garantizado el trabajo en casa y conexión remota para la atención de los trámites a través de los diferentes aplicativos, en este sentido, se organizó equipos de trabajo para cada uno de los puntos de atención y así garantizar la atención presencial.

11. Fortalecimiento institucional:

Se realizó el diagnóstico de servicio a la ciudadanía donde se adelantó revisión de las normas que dan directrices para garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía, posteriormente a través de las matrices existentes (archivo anexo en Excel) se tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014, verificando cada uno de los criterios competencia de la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía), estableciendo cuál de ellos son cumplidos por la UAECOB, cuales son susceptibles de mejorar y para cuales se deben tomar acciones ya que no tienen avance significativo ni desarrollo.

11.1 Fortalecimiento de la capacidad ciudadana

- Implementar sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georreferenciación u otros.
- Habilitar la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles e interacción con la ciudadanía.
- Disponer de módulos de autogestión (totems o similares) en los puntos de atención presencial, con posibilidad de itinerancia, que permitan a los usuarios la autogestión de sus trámites
- Contar con una línea gratuita de atención al ciudadano.

11.2 Infraestructura para la prestación del servicio

- Adecuar un canal de atención telefónico para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor por parte de la entidad
- Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física de la entidad cuente con las condiciones de acceso, señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros)
- Instalar señalización en alto relieve como tipo de señalización inclusive en la entidad
- Instalar señalización en braille como tipo de señalización inclusive en la entidad
- Instalar señalización con imágenes en lengua de señas como tipo de señalización inclusive en la entidad
- Instalar pictogramas como tipo de señalización inclusive en la entidad

- Instalar sistemas de orientación espacial (Wayfinding) como tipo de señalización inclusive en la entidad
- Adquisición e instalación de tecnología que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad visual con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares

11.3 Cualificación del talento humano:

- Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (provisionales, contratistas, etc.) en la entidad
- Contratación de talento humano que atienda las necesidades de los grupos de valor (ej.: traductores que hablen otras lenguas o idiomas) con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares
- Mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano.
- Fortalecer la cualificación en atención preferencial e incluyente

11.4 Articulación institucional e interinstitucional:

- Incluir dentro del plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece
- Definir mecanismos para contar autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales
- Reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.

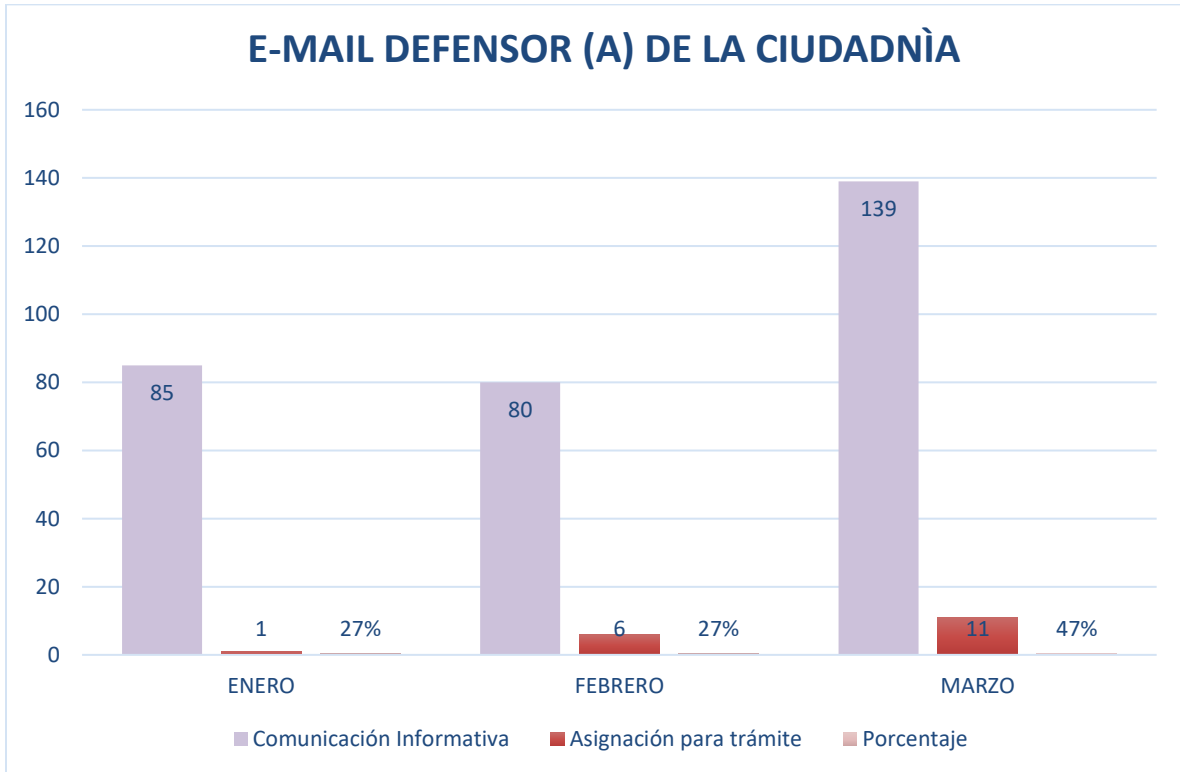
Mejoramiento continuo:

- Conformar el grupo de servicio a la ciudadanía mediante resolución definiendo funciones
- Registros de medición de tiempo de espera y atención telefónica.
- Tener capacidad para grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad
- Contar con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad
- Contar con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevo o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad
- Asesorarse en temas de Grupos étnicos para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad

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

Cumpliendo con el objeto de llevar un registro y control de las solicitudes de la ciudadanía a la Defensoría por parte de los ciudadanos, se ha venido realizando las estadísticas que arrojan los indicadores de cada una de las solicitudes enviadas por medio de la ciudadanía al correo defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co.

Del 01 de Enero al 31 de Marzo del año 2021, se recibieron trescientos veinte y dos (322) comunicaciones, de cuales trecientos cuatro (304) son comunicaciones informativas, publicitarios o invitaciones a participar en diferentes grupos y actividades, dieciocho (18) fueron solicitudes para iniciar el trámite de Conceptos Técnicos.



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

De los 322 correos recibidos en el primer trimestre de 2021, 86 correo ingresaron en el mes de enero equivalente al 27%, para el mes de febrero ingresan 86 casos equivalente a 27% y para el mes de marzo 150 correos equivalentes al 47%.

Realizando el comparativo con el trimestre anterior, se evidencia una reducción mínima de 18 casos, dado como resultado un total de 340 correos entre el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2020.

Haciendo la comparación del total de asignación de trámites en el periodo corresponde a: enero 1 caso equivalente al 5,6%, febrero 6 casos equivalente al 33,3% y marzo 11 casos equivalente al 61,1%.

A hora bien, cuando el resultado se realiza de manera mensual el porcentaje del ítem de Comunicaciones Informativas para el mes de enero 98,8%, febrero 93% y marzo 92,7%, y la asignación para trámite de conceptos es de: enero 1,2%, febrero 7% y marzo con el 7,3%.

Meses	Total de Correos	Comunicación Informativa	Porcentaje (C.I.)	Asignación para trámite	Porcentaje (A.T.)
ENERO	86	85	98,8%	1	1,2%
FEBRERO	86	80	93%	6	7%
MARZO	150	139	92,7%	11	7,3%

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

En la anterior tabla se encuentra el registro del número de solicitudes recepcionadas a través del correo de la defensoría, que debido a la emergencia sanitaria del Covid-19, surge la necesidad de la ciudadanía de interactuar por medio de este canal virtual, teniendo en cuenta la intermitencia de la atención presencial, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

PETICIONES TRAMITADAS



FECHA DE RECIBIDO	NOMBRE DE QUIEN REQUIERE	EMPRESA O ENTIDAD	CORREO	TELEFONO DEL SOLICITANTE	ASUNTO DE LA COMUNICACIÓN	ACCIONES ADELANTADAS	ANEXOS	MODO DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	CLASIFICACIÓN
19/01/2021	LUIS BARRETO	NO REGISTRA	luisbarreto1406@hotmail.com	NO REGISTRA	PRESUNTO RIESGO	SE REMITE A QUEJAS Y SOLUCIONES REGISTRANDOSE AL SISTEMA CON EL NUMERO 189192021	Solicitud de visita a domicilio para advertir y evitar un incendio y evento catastrófico	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	SE EFECTUO TRASLADO A OTRA ENTIDADES	Comunicación Informativa
4/02/2021	JONATHAN SANCHEZ	GERENCIA GROUP MEDICAL HEALTH SERVICES	gerencia@healthservicesips.com.co	318 869 88 32 / 319 435 5498	CORREO EL CUAL LLEGO TAMBIEN AL CORREO DE QUEJASYSOLUCIONES	SE SUBE A EL SDQS PARA GESTIONAR Y RESPONDER A LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO PETICION # 381562021	QUEJA POR MAL SERVICIO FUNCIONARIO DE TRAMITES Y CONCEPTOS	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
4/02/2021	Ramsés Steve Valencia Arias	NO SUMINISTRA	calivalenciaarias@gmail.com	NO REGISTRA	SOLICITUD INFORME ACCIDENTE DE AUTOMOVIL	SE SUBE A EL SDQS PARA GESTIONAR Y RESPONDER A RIESGOS PETICION 375372021	SOLICITUD INFORMACION	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
18/02/2021	LUIS ALFONSO HUERTAS RAMIREZ	DISPENSARIO DE FONTIBON	fonsy1229@gmail.com	3144616712-3157776039	SOLICITA LE COLABOREN PUESTO QUE NO PUDO BAJAR EL CERTIFICADO EN LA CAPACITACION VIRTUAL	SE ENVIA A RIESGO BAJO Y ELLOS SUBSANAN EL INCONVENIENTE DE LA CLAVE DEL CONCEPTO DANDO LA RESPECTIVA REPUESTA HE INSTRUCTIVO AL SEÑOR	SOLICITUD INFORMACION	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
22/02/2021	HILDA BLANCO	HOGAR INFANTILK PULGARCITO	psicohipulgarcito@yahoo.com	2523057 - 3099600	PRESENTACION DEL JARDIN AL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	SE ENVIA A QUEJAS Y SOLUCIONES PARA RADICACIONa riesgos con el número R-00268-202101403-UAECOB Id: 78149	PRESENTACION JARDIN INFANTIL	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
22/02/2021	José Ignacio García Solórzano	NO REPORTA	jgarcia2018@gmail.com	3060559	QUEJA CON LAS ALARMAS Y RUIDOS QUE PRODUCE UNA ESTACION DE BOMBEROS	SE ENVIA A QUEJAS Y SOLUCIONES PARA SUBIR A OPERATIVA EN EL SDQ PETICION # 569542021 Y SE LE CONTESTO AL PETICIONARIO	ADJUNTA CARTA DE SU SOLICITUD	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
26/02/2021	LUIS ALFONSO RODRIGUEZ M.	INSTITUTO TRIANGULO	sedepaloquemao@institutotriangulo.edu.co	Tel.3600202	SOLICITUD CONCEPTO Radicado No.2020-11320.	SE ENVIA A QUEJAS Y SOLUCIONES PARA SUBIR EN EL SDQ A RIESGOS PETICION # 641382021 Y SE LE CONTESTO AL PETICIONARIO	SOLICITUD INFORMACION	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
1/03/2021	Natalia Ramirez Herrera	EQUIPO TERRITORIAL /transversal VEDURIA	nramirez@veeduridistrital.gov.co	6407666 EXT 605	Solicitud información de referentes de Bomberos en las localidades	SE ENVIA A QUEJAS Y SOLUCIONES PARA SU RESPECTIVA RADICACION POR LO CUAL ELLOS REMITEN EL CORREO ELECTROCNICO A TODOS LOS IMPLICADOS EN EL TEMA	SOLICITAN INFORMACION	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
2/03/2021	daryery campos	NO REPORTA	anjennifer877@gmail.com	NO REPORTA	SOLICITA VISITA	SE ENVIA A QUEJAS Y SOLUCIONES PARA REGISTRAR ATENCION A LA CIUDADANIA PETICION # 699282021 SE LE DA RESPUESTA AL CIUDADANO	SOLICITAN INFORMACION	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
9/03/2021	tesoreria tesoreria	DOMIORIENTE SAS	tesoreria@domioriente.com.co	6793939	SOLICITAN FACTURA ELECTRONICA	SE ENVIA A QUEJAS Y SOLUCIONES SE REGISTRA A CORPORATIVA PETICION # 773042021 SE LE DA RESPUESTA AL PETICIONARIO	RECIBO DE RADICADO Y RUT	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
9/03/2021	Marcela Castal	NO APORTA	macela.castal12@gmail.com	NO APORTA	SOLICITAN INSPECCION POR ENVENENAMIENTO DE ABEJAS	SE ENVIA A QUEJAS Y SOLUCIONES SE REGISTRA A IDPYBA PETICION # 772822021 Y SE DA RESPUESTA AL CIUDADANO	SE RECIBE CARTA CON DENUNCIA	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
8/03/2021	SEBASTIAN PADILLA CASTAÑO	COORPORACION EDUCATIVA POLITECNICO LA SALLE	sgi@polisalle.edu.co	278 2182	SOLICITAN VISITA	SE ENVIA A QUEJAS Y SOLUCIONES SE VERIFICA TRANSABILIDAD RADICADO 2020-10564 Y SE LE DA RESPUESTA AL PETICIONARIO SE LE INFORMA QUE CUANDO ES CAPACITACION NO ES NECESARIA LA VISITA POR LA CLASIFICACION DEL RIESGO	SOLICITUD DE INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD HUMANA Y SISTEMA DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
10/03/2021	A&G INGENIERIA RECEPC	A&G INGENIERIA RECEPC	aygingenieria.recepcion@gmail.com	320 4197698	SOLICITAN CERTIFICADO CURSO BRIGADISTA	SE VERIFICA TELEFONICAMENTE Y EL CURSO LO TOMO EN TENJO POR ENDE NO ES DE NUESTRA COMPETENCIA SE LE DA RESPUESTA	VERIFICACION CERTIFICACION LABORAL	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
12/03/2021	Slenddy Catherine Rojas A.	hogar infantil las Aguas	slenddyrojas@gmail.com	Contacto:3195 498969	• Capacitaciones y/o Cursos en beneficio de la Primera Infancia soeguridad en el trabajo	SE ENVIO A QUEJAS Y SOLUCIONES Y SE EFECTUO LA SOLICITUD DE RADICACIÓN A RIESGOS con el número R-00268-202100968-UAECOB Id: 74562	SOLICITUD	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
15/03/2021	niky goku	NO REGISTRA	compuarte66@gmail.com	NO REGISTRA	ENVIA FORMATO DE INFORMACION DE ESTABLECIMIENTO	SE ELEVA LA CONSULTA A TRAMITES PARA VERIFICAR SI RADICARON LOS DOCUMENTOS COMPLETOS POR LO CUAL SE LE DA RESPEUSTA AL CIUDADANO CON LA INFORMACION PERTINENTE	ENVIA FORMATO DE INFORMACION DE ESTABLECIMIENTO	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
15/03/2021	María Yolanda González A.	Administracion Solaring	edificiosolaring@gmail.com	NO REPORTA	REPORTA ARBOL CAIDO	SE ENVIA LA PETICON A QUEJAS Y SOLUCIONES ELLOS LA REMITEN A OPERATIVA Y SE REGISTRA AL SDQS PETICION 829282021 Y SE DA RESPUESTA AL CIUDADANO	REPORTA ARBOL CAIDO	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
23/03/2021	YULIANA MUÑOZ	ARQUITECTOS Y PROMOTORES	asistenteadministrativa@vyparquitectos.com	637 95 80 ext 17	solicitan informacion	SE ENVIA LA PETICON A QUEJAS Y SOLUCIONES SE REGISTRA A RIESGOS EN EL SDQS PETICION 950842021 Y SE DA RESPUESTA AL CIUDADANO	Brigadas y cursos informacion	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa
26/03/2021	ALEXANDRA SOLANO	VECINOS MARANTÁ SECTOR 9	alexandrasolano902@gmail.com	NO REGISTRA	SOLICITUD DE INSPECCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD HUMANA Y SISTEMA DE PROTECCIONES	SE ENVIA LA PETICON A QUEJAS Y SOLUCIONES SE REGISTR Y TRASLADA A GOBIERNO DE PETICION 1028242021 Y SE DA RESPUESTA A LC IUDADANO	SOLICITUD	defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co	N/A	Comunicación Informativa



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

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.



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA
Defensora de la Ciudadanía
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.



Aprobó: Jasbleidi Mojica Cardona
Contratista Profesional Líder GSC

Revisó: Cesar Augusto Zea
T. Profesional Contratista SGC - GSC

