

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

REGULADO POR:

El **Decreto Distrital 847 de 31 de diciembre de 2019** de la Alcaldía Mayor de Bogotá reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y dicta otras disposiciones, [en este sentido la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos expidió la 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” y la **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: INFORME Del 01 de Julio al 30 de septiembre del 2020

A partir de las funciones establecidas para el Defensor de la Ciudadanía en la Resolución 132 de 2016, se define el siguiente plan de acción para la vigencia 2020:

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 (a) de la Ciudadanía	Divulgar la figura a través de las capacitaciones de riesgo bajo para los ciudadanos(as) que	Una (1) cada trimestre corte marzo, junio, septiembre y diciembre 2020.	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo	Logísticos/humanos



R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	RECURSOS
	solicitan el concepto técnico de su establecimiento			
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

En ese sentido para el tercer trimestre de 2020 se desarrollaron las siguientes acciones para dar cumplimiento a dichas actividades:

A. APOYO EN LOS DISTINTOS EVENTOS REALIZADOS POR LA ENTIDAD:

Para el trimestre en mención se realizaron tres (3) eventos vía MEET, con las Alcaldías Locales, Secretaría de Gobierno, Secretaría General y las entidades que hacen parte de las intervenciones a establecimientos de comercio en cuanto a los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, eventos realizados los jueves de la primera semana de cada mes, donde la UAECOB socializó la figura del Defensor de la Ciudadanía a través de la presentación de los trámites que atiende la Entidad.

B. DIVULGAR LA FIGURA DEL DEFENSOR (A) DE LA CIUDADANÍA

1. Video Institucional frente a la labor de la Dependencia de la Defensoría del Ciudadano.

En el video informativo, realizado por la Defensora de la Ciudadanía de la UAECOB, enlace: <https://youtu.be/YFPuNL5kR4I>, resalta los mecanismos de comunicación, aclarando la particularidad de que no reemplaza dichos mecanismos de comunicación desde la defensoría, labor que si desempeña la Subdirección de Gestión Corporativa a través de Gestión de servicio a la Ciudadanía en cabeza de la Dra. Diana Parra Defensora de la Ciudadanía de la UAECOB, en este sentido, del video de YouTube a tenido 260 visualizaciones a partir de su publicación, y través de las capacitaciones a establecimientos de comercio para la solicitud del concepto técnico de bomberos, se remitió material y video durante el trimestre a seiscientos sesenta y cuatro (664) representantes de dichos negocios.

Por lo anterior, invita que si requieren información sobre la vulneración de derechos sobre la prestación de un servicio o trámite, pueden escribir al correo defensoralcidudadano@bomberosbogota.gov.co, donde se dará respuesta a los

[Firma]



• 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



R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

requerimientos en función de solucionar inconvenientes que afecten a la ciudadanía de acuerdo con su requerimiento.

Es importante tener en cuenta esta frase mencionada por parte de la Defensora de la ciudadanía *“El defensor del ciudadano, particularmente pretende mediar cuando existan controversias entre la ciudadanía y Bomberos de Bogotá...”*, para este caso particular, hace referencia a la función de intervenir como parte fundamental de una solución entre la ciudadanía y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá.

C. FORTALECER LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, AL INTERIOR DE LA ENTIDAD, A TRAVÉS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

La defensora de la ciudadanía realiza seguimiento a la gestión de servicio a la ciudadanía en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, así mismo en el marco de la emergencia sanitaria desde la Defensoría se orientó el fortalecimiento de los siguientes canales.

Correos electrónicos:

tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co

Líneas de Atención Telefónicas:

Celular: 316-4739599

Fijo: 3822500 Ext: 40101 – 40102 – 40110

Atención Presencial:

Edificio Comando (Calle 20 No 68 A – 06) Horario: L - V de 10:30 AM a 3:30 PM.

SuperCade Cr 30 (Carrera 30 No 25 – 90) Horario: L - V de 10:30 AM a 3:30 PM.

De igual forma, se presenta la carta de trato digno a la ciudadanía 2020, por parte de la UAECOB, para verificación de lenguaje claro ante la Veeduría Distrital, con la finalidad de que el documento contenga términos de comprensión por parte de la ciudadanía.



R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

"HONOR, VALOR, DISCIPLINA"



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



Derechos de la ciudadanía

- ✓ Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✓ Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención.
- ✓ Recibir la atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad.
- ✓ Exigir la protección y confidencialidad de la información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- ✓ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo.
- ✓ Obtener información y orientación acerca de los requisitos, que las disposiciones vigentes exijan para dar trámite a la solicitud.

Deberes de la ciudadanía

- ✓ Actuar de forma transparente, de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a Bomberos Bogotá en el marco del servicio.
- ✓ Tener un buen comportamiento y actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta Bomberos Bogotá.
- ✓ Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de Bomberos Bogotá.

Tenga en cuenta que:

- Nuestros tramites y servicios **NO** requieren de ningún tipo de intermediario.
- Los funcionarios y contratistas **UAECOB** no están autorizados para recibir dinero, cualquier pago que genere el trámite, debe realizarse a través de la entidad bancaria.



Es un gusto para Bomberos
Bogotá atenderlos

2. 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 01 de julio de 2020, garantizando los protocolos de bioseguridad.

En este sentido, a partir de la nueva realidad implementada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Decreto 193 del 26 de agosto de 2020, se genera documento denominado "PLAN DE CHOQUE REACTIVACIÓN DE VISITAS Y EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS", el cual, cumple con las necesidades en cuanto a la atención de la ciudadanía a partir del 01 de septiembre de 2020 para la atención presencial, de acuerdo con el trámite solicitado por la ciudadanía, cumpliendo con las actividades internas de bioseguridad y autocuidado personal e instrucciones para la atención y oportunidad en la gestión de los tramites y servicios en los procesos transversales con las dependencias misionales.

Anexo Documento: PLAN DE CHOQUE REACTIVACIÓN DE VISITAS Y EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS



● 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



R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

3. 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 través del correo defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co, se hizo necesario llevar acabo estadísticas en cuanto a las solicitudes, en este orden se presenta los siguientes datos:

Del 01 de Julio al 30 de Septiembre del año en curso, se han recibieron **trescientos cincuenta y uno (351)** comunicados, de cuales **trescientos treinta y nueve (339)** son comunicaciones informativas, publicitarias o invitaciones a participar en diferentes grupos y actividades, **nueve (9)** fueron solicitudes para iniciar el trámite de Conceptos Técnicos los cuales, se formalizaron a través del Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, con la finalidad de que el área responsable de respuesta de fondo de la solicitudes, las otras **tres (3)** fueron respuestas inmediatas a través del correo institucional del defensor de la ciudadanía.

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

Durante el tercer trimestre del año en curso, se recibieron 351 E-mails en total, de los cuales se observa que inicio en el mes de (Julio 39%), (agosto 30%) y (septiembre 31%), 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 (Julio 39%), (agosto 30%) y (septiembre 31%), seguido por Asignación para Trámite en (Julio 33%), (agosto 22%) y (septiembre 44%)

Meses	Total de Correos	Comunicación Informativa	Asignación para trámite	Tramite y respuesta inmediata	Porcentaje
Julio	138	135	3	0	39%
Agosto	105	100	2	3	30%
Septiembre	108	104	4	0	31%

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

Se puede verificar en la tabla, la cantidad 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.



R3DkODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

PETICIONES TRAMITADAS

CONSOLIDADO DE CORREOS INSTITUCIONALES defensoralcidadano@bomberos.gov.co

FECHA DE RECIBIDO	NOMBRE DE QUIEN REQUIERE	EMPRESA O ENTIDAD	CORREO DEL SOLICITANTE	TELEFONO DEL SOLICITANTE	ASUNTO DE LA COMUNICACIÓN	ACCIONES ADELANTADAS	ANEXOS	MODO DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	CLASIFICACIÓN
06/07/2020	María Victoria Villaneda	EDIFICIO MOSAICO	mvictoriavillanedas@hotmail.com	3108845876	Solicitud de una visita interdisciplinaria al edificio en donde reside, pues la constructora que construyó el edificio se ha negado en múltiples ocasiones de poner en funcionamiento la RED CONTRA INCENDIOS (RCI)	Se remite la petición al correo quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, donde se subirá al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha. Se le envía respuesta con el radicado n. 1642602020	N/A	defensoralcidadano@bomberosvogota.gov.co	13/07/2020	Petición Ciudadana
07/07/2020	ELIAS FLOREZ CRESPO	CIGARRERIA & LICORERA ENERGY	eliasflorez80@hotmail.com	3177622881	Solicitud de Concepto Técnico de Bomberos	Se le informa al ciudadano que recibirá respuesta por medio del correo quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, ya que también lo remitió a ellos.	1. Carta Solicitando el concepto técnico de bomberos	defensoralcidadano@bomberosvogota.gov.co	09/07/2020	Petición Ciudadana
29/07/2020	Alexis García Beltrán	Edil	alexisgarcabeltran@gmail.com	3204707618	solicita certificación laboral de LUISA ALEJANDRA PEREZ PALACIO con CC 52350012 quien trabajó en la entidad de BOMBEROS con contrato 200 del 2017 en el periodo comprendido entre el 7 de abril del 2017 y el 6 de agosto del 2017 con sus respectivas funciones.	Se le informa al ciudadano que su solicitud fue ingresada al Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, radicado 1938812020 , adicionalmente recibió respuesta por parte de la oficina asesora jurídica por medio del correo dangarita@bomberosbogota.gov.co, donde le fue enviada la certificación laboral.	N/A	defensoralcidadano@bomberosvogota.gov.co	31/07/2020	Petición Ciudadana



R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

17/08/2020	Ciudadano(a) no proporciona nombre	No proporciona información	duedcor@hotmail.com	Ciudadano(a) no proporciona teléfono	reportan la venta de cilindros de gas en un sector residencial en el barrio Bosa el jardín CRA 90 n # 83c- 70 sur, poniendo en peligro la vida de todos los vecinos	Se remite la petición al correo quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, donde se subirá al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha. Se le envía respuesta con el radicado N. 2125072020	Adjunta dos fotos como evidencia	defensoralcidadano@bomberosbogota.gov.co	24/08/2020	Petición Ciudadana
20/08/2020	MARÍA OLIVA TORRES ROJAS	BICICLETAS ESCANIA	asesoriaslogisticas@hotmail.com	4861054 - 5458947/3103412 440 - 3133509813	Solicitud de Concepto Técnico, manifiesta que no recibió respuesta a una solicitud enviada al correo tramiteconceptos@	Se le informa a la ciudadana que en el momento no se están generando liquidaciones debido al estado de emergencia a causa del COVID-19, el día 24 de Julio del año 2020, desde el correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co fue enviada la respuesta a su solicitud, a continuación se anexa respuesta al primer correo enviado por ustedes, adicionalmente le informamos que su solicitud fue ingresada a una base de datos que será tomada en cuenta una vez sea levantada la cuarentena y restablecida la atención presencial.	1. Certificado de Cámara de Comercio renovada al año 2020 2. Declaración del Ica anual	defensoralcidadano@bomberosbogota.gov.co	24/08/2020	Petición Ciudadana
23/08/2020	Jhohana Ortiz	N/A	N/A	3188799674	Solicitud de Concepto Técnico	Se le informa a la ciudadana los documentos que debe anexar para solicitar el Concepto Técnico de Bomberos, la ciudadana adjunta lo solicitado, se le informa que, una vez terminada la cuarentena, debe acercarse a nuestros puntos de atención con la documentación requerida para realizar el trámite, la Sra. solicita que la inspección se realice en la dirección de notificación, se le informa que una vez terminada la cuarentena debe acercarse a los puntos de atención para realizar el trámite.	N/A	defensoralcidadano@bomberosbogota.gov.co	24/08/2020	Petición Ciudadana
27/08/2020	LUIS GABRIEL GOMEZ ACOSTA	N/A	lgomez@unal.edu.co	N/A	Petición Ciudadana	Se remite solicitud ciudadana, para subir al SDQS y asignar a Gestión del Riesgo con el fin de brindar respuesta de fondo de acuerdo con el alcance del requerimiento. Rad 2259262020	N/A	defensoralcidadano@bomberosbogota.gov.co	28/08/2020	Petición Ciudadana
27/08/2020	JENIFER NEVA	N/A	jeniferanevap@gmail.com	3143930465	Petición Ciudadana	Se le brinda respuesta a la ciudadana informándole que en la UAECOB no se realiza cursos de primeros auxilios, que se brindan capacitaciones empresariales y se le proporciona la información pertinente.	N/A	defensoralcidadano@bomberosbogota.gov.co	31/08/2020	Petición Ciudadana



R3DkODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

07/09/2020	ALBERTO ANTONIO AMAYA PÁEZ	INSTITUTO DE TURISMO DE BOGOTÁ	alberto.amaya@idt.gov.co	2170711 Ext 163	Petición Ciudadana - Solicitud de Certificación Laboral	Se remite solicitud ciudadana al correo contratacion@bomberosbogota.gov.co y vgil@bomberosbogota.gov.co	Información de la Certificación Laboral contrato 175/2015	defensoralcidadano@bomberosvogota.gov.co	08/09/2020	Petición Ciudadana
11/09/2020	STEVEN AMO RTEGUI	CONJUNTO RESIDENCIAL PORTAL DE MOLINOS 2PH	crportaldemolinos2@gmail.com	8058779 / 3132895898	Petición Ciudadana, el motivo es informar a Bomberos que la red contra incendios se encuentra en reparaciones	Se remite solicitud ciudadana al correo radicaciondecomunicacionesoficiales@bomberosbogota.gov.co , para que se radique el comunicado informativo a la subdirección de operativa, Radicado # R-00268-202003383-UAECOB Id: 54118	Adjuntan comunicado de M & P SOLUCIONES DE INGENIERÍA SAS	defensoralcidadano@bomberosvogota.gov.co	15/09/2020	Petición Ciudadana
07/09/2020	YADIRA ROJAS	MMT MANUFACTURAS Y MANTENIMIENTOS TECNOLOGICOS SAS	talentohumano@mmtsas.com	3103328737/5103765	Petición Ciudadana - Solicitud de respuesta a trámite de Concepto Técnico de Bomberos, solicitado desde el mes de febrero 2020	Se brinda respuesta a la ciudadana, con el número de radicado del SDQS 2546962020 , asignado al área de Gestión del Riesgo, con el cual podrá realizarle seguimiento a su petición	1. RECIBO DE PAGO 2. RADICADO # 2020-6337	defensoralcidadano@bomberosvogota.gov.co	23/09/2020	Petición Ciudadana
22/09/2020	MARTHA LANDINEZ	CONJUNTO NIZA REAL	sermedinseguros@gmail.com	3105758642	Petición Ciudadana - manifiesta que una residente invade espacio publico con un carro de comidas y que están expuestos a un incendio.	Se remite solicitud ciudadana al correo quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co , para subir al Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, Rad 2726572020	N/A	defensoralcidadano@bomberosvogota.gov.co	23/09/2020	Petición Ciudadana



R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

*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.

4. Conclusiones:

De acuerdo con la gestión realizada durante el trimestre, se hace necesario tener en cuenta los siguientes aspectos para seguir mejorando la atención a la ciudadanía.

- ✓ Continuar con la expedición de Conceptos Técnicos según el plan de choque - Reactivación de Visitas y Expedición de Conceptos Técnicos, es decir a través del correo electrónico a fin de evitar aglomeraciones en los puntos de atención y aportar al distanciamiento y prevención.
- ✓ Fortalecer una estrategia comunicativa informando que los trámites de la UAECOB son gratuitos.
- ✓ Realizar actualización permanente en la página de la UAECOB sobre la información de los trámites para la ciudadanía.
- ✓ Continuar con el buen uso de los sistemas de información en pro de la política cero papel, es decir continuar implementando procesos como el envío de radicaciones a través de medios electrónicos a la Subdirección de Gestión del Riesgo y el Área Financiera.
- ✓ Implementar una estrategia que permita dar a conocer los canales de atención para trámites ciudadanos en las estaciones de Bomberos.
- ✓ Continuar con la gestión ante la Secretaría Distrital de Hacienda para la implementación del pago por PSE para mayor comodidad y agilizar el trámite de los ciudadanos.



R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5


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



Aprobó: Jasbleidi Mojica Cardona
Profesional Líder GSC


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

Proyecto: Mariana Andrea Bernal González
Apoyo a la Gestión SGC



