



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del proceso.  
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**Código: PLAN-GSC-01-01**

**Versión: 02**

**Nombre del Procedimiento.  
SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Vigente desde: 26/10/2018**

**Nombre del Plan.  
PLAN DEFENSOR DE LA CIUDADANIA 2018**

**Página 1 de 7**

**Código TRD: 120-19.01**

#### CONTROL DE FIRMAS

<b>Elaboró:</b> Cesar Augusto Zea Arévalo	<b>Cargo:</b> Apoyo a la Gestión ASAC-SGC-UAECOB
<b>Revisó:</b> José William Arrubla G. Darwin Antonio Baquero S.	<b>Cargo:</b> Coordinador ASAC-SGC-UAECOB Profesional Contratista OAP
<b>Aprobó:</b> Amanda Correa Rueda Blanca Irene Delgadillo Porras	<b>Cargo:</b> Subdirectora de Gestión Corporativa Coordinadora Control Interno Disciplinario

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del proceso.  
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**Código: PLAN-GSC-01-01**

**Versión: 02**

**Nombre del Procedimiento.  
SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Vigente desde: 26/10/2018**

**Nombre del Plan.  
PLAN DEFENSOR DE LA CIUDADANIA 2018**

**Página 2 de 7**

## TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. ALCANCE**
- 4. FUNCIONES**
- 5. PRINCIPIOS**
- 6. NORMATIVIDAD**
- 7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
- 8. ACTIVIDADES PREVISTAS DENTRO DEL CRONOGRAMA**

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del proceso.  
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**Código: PLAN-GSC-01-01**

**Versión: 02**

**Nombre del Procedimiento.  
SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Vigente desde: 26/10/2018**

**Nombre del Plan.  
PLAN DEFENSOR DE LA CIUDADANIA 2018**

**Página 3 de 7**

## INTRODUCCIÓN

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 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 de Gestión Corporativa.

Por lo anterior, Se precisa que el literal a) del artículo 4° de la citada Resolución 123 "adopta la propuesta del Plan Estratégico y de Gestión para el desarrollo de las actividades propias de la figura del Defensor de la Ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, quien deberá hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía Decreto Distrital N° 197 de 2014"; a la par, el Defensor debe resolver las quejas y reclamos, velar porque las respuestas de los requerimientos de la ciudadanía se brinden en forma oportuna, e implemente los mecanismos de participación teniendo en cuenta los trámites y servicios que ofrece la entidad.

## OBJETIVO

Promover al interior de la Entidad la normatividad vigente relacionada con la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de brindar precisa y oportunamente los requerimientos que la ciudadanía instaura a través de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de manera tal que se apliquen coherentemente los principios constitucionales de la función administrativa, siendo eficaces en la atención en los canales con los que cuenta la Entidad, generando efectividad en el servicio de atención a los trámites y servicios misionales.

## ALCANCE

Desarrollar las actividades propias de la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de garantizar que los trámites y servicios brindados por la Unidad, se atiendan en el marco del respeto por los derechos de los ciudadanos – usuarios sin discriminación alguna, con calidad, amabilidad, oportunidad, efectividad y confiabilidad.

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del proceso.  
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**Código: PLAN-GSC-01-01**

**Versión: 02**

**Nombre del Procedimiento.  
SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Vigente desde: 26/10/2018**

**Nombre del Plan.  
PLAN DEFENSOR DE LA CIUDADANIA 2018**

**Página 4 de 7**

## FUNCIONES

- a. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto N° 197 de 2014 y el posicionamiento estratégico de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía de la UAECOB.
- b. Proponer, adoptar, conocer y hacer seguimiento objetivo a los requerimientos y quejas que presenta la ciudadanía por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- c. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.
- d. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- e. Velar porque la ciudadanía obtenga respuestas de los requerimientos de forma oportuna, se resuelvan las quejas y reclamos y se implementen mecanismos de participación teniendo en cuenta los trámites y servicios que ofrece la entidad.
- f. Ser vocero de la ciudadanía, ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para la protección de sus derechos.
- g. Promover y divulgar a la ciudadanía la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía y el alcance de sus actividades.
- h. Presentar a la entidad y/o organismo Distrital que lo requiera, un informe semestral, sobre la gestión realizada por el Defensor (a) de la Ciudadanía.
- i. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del proceso.  
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**Código: PLAN-GSC-01-01**

**Versión: 02**

**Nombre del Procedimiento.  
SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Vigente desde: 26/10/2018**

**Nombre del Plan.  
PLAN DEFENSOR DE LA CIUDADANIA 2018**

**Página 5 de 7**

### PRINCIPIOS

- **Respeto:** Consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.
- **Transparencia:** Actitud o actuación pública que muestra, sin ocultar o silenciar, la realidad de los hechos.
- **Participación:** Manera integral de participar a los demás de un hecho, ocurrencia o manifestación.
- **Imparcialidad:** Ausencia de inclinación en favor o en contra de una persona o cosa al obrar o al juzgar un asunto.
- **Objetividad:** Dar crédito a la opinión acertada o coherente de un escrito o respuesta a una pregunta o en su defecto a una información.
- **Celeridad:** Rapidez, velocidad o prontitud en el movimiento o la ejecución de algo.
- **Equidad:** Cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones

### NORMATIVA

**Constitución Política de 1991:** Artículo 2º, 123, 209 y 270. Señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.

**Acuerdo Distrital N° 257 de 2006.** Sector Gestión Pública. "Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se establecer el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales".

**Decreto Distrital N° 197 de mayo de 2014.** "Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano".

**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".

**Resolución Interna 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".

**Resolución Interna N° 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"

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del proceso.**  
**GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**Código: PLAN-GSC-01-01**

**Versión: 02**

**Nombre del Procedimiento.**  
**SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Vigente desde: 26/10/2018**

**Nombre del Plan.**  
**PLAN DEFENSOR DE LA CIUDADANIA 2018**

**Página 6 de 7**

### MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El área de Servicio al ciudadano participa activamente en las Ferias de Servicio Súpercade Móvil, como mecanismo de participación ciudadana, con el fin de promocionar los trámites y servicios de la entidad. De igual manera, para conocer de cerca sus inquietudes y hacer seguimiento en primera instancia en los casos en que los ciudadanos sientan vulnerados sus derechos. Tal gestión se garantiza por medio de los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, programa instalado y liderado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, que facilita al ciudadano hacer sus consultas o transmitir sus inquietudes, de igual manera puede entrar por la Web de la entidad [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) link <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- Correos electrónicos: [quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co](mailto:quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co)

### ACTIVIDADES PREVISTAS DENTRO DEL CRONOGRAMA

Las actividades a desarrollar, permiten fortalecer la figura de Defensor del Ciudadano, a nivel interno y externo:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	RECURSOS
Apoyo en los distintos eventos realizados por la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en las diferentes localidades de la ciudad, Ferias de Servicio – Súpercade Móvil e Inspección Vigilancia Control 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.</li> </ul>	Vigencia 2018, convocadas por la Secretaría General	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo	Humanos/Logísticos
Fortalecer la figura y funciones del Defensor de la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la figura en los puntos de red Cade, en donde hacemos presencia (Súpercade carrera 30, Suba y Américas).</li> </ul>	Octubre 2018	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo	Humanos/Logísticos

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del proceso.**  
**GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**Código: PLAN-GSC-01-01**

**Versión: 02**

**Nombre del Procedimiento.**  
**SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Vigente desde: 26/10/2018**

**Nombre del Plan.**  
**PLAN DEFENSOR DE LA CIUDADANIA 2018**

**Página 7 de 7**

Divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"><li>Divulgar la figura a través de las capacitaciones de riesgo bajo para los ciudadanos (as) que solicitan el concepto técnico de su establecimiento.</li></ul>	Marzo, junio, octubre, noviembre y diciembre un viernes de cada mes.	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo	Humanos/Logísticos
Fortalecer los mecanismos de comunicación, al interior de la entidad, a través del Protocolo de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>	Junio, septiembre y noviembre 2018	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo	Humanos/Logísticos

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	23/05/2017	Se crea plan estratégico de defensor del ciudadano 2016, según lo establecido en el Decreto 197 de 2014, lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010 y Decreto 392 de 2015, se incluye en mecanismos de participación ciudadana Web de la entidad link <a href="http://www.bomberosbogota.gov.co">www.bomberosbogota.gov.co</a> y <a href="http://www.bogota.gov.co/sdq">http://www.bogota.gov.co/sdq</a>
02	11/10/2017	Se actualiza, objetivo, mecanismos de participación ciudadana, normativa actualizada y tabla de las actividades a desarrollar para la vigencia 2017.
03	26/01/2018	Actualización plan del defensor del ciudadano 2018, se realizó modificaciones en el objetivo y se genera una actividad: Fortalecer los mecanismos de comunicación, al interior de la entidad, a través del Protocolo de Atención al Ciudadano

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.