

Defensor de la Ciudadanía

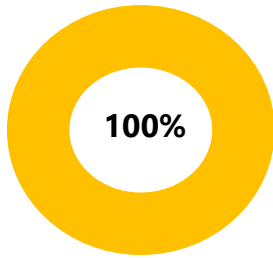
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB



Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



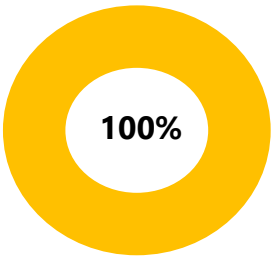
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS formuló y aprobó 13 actividades en el componente 4 "iniciativas adicionales". Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, al mes de abril de 2025 y de acuerdo con el corte de seguimiento realizado por la tercera línea de defensa, es decir, que desde la Oficina de Control Interno se obtuvo un 30% de cumplimiento a las actividades, programadas a la fecha del primer seguimiento, es decir, del mes de enero a abril se encuentra al 100%. Entre otras opciones se realizaron:

- 1. Se diseña primera versión de la estrategia divulgativa de prevención de hechos de corrupción, que promueva la transparencia institucional.
- 2. Se realiza análisis de calidad de las respuestas tomando una muestra aleatoria del 5% de las mil setecientos tres (1.703) peticiones ciudadanas tramitados por la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, es decir, ochenta y cinco (85) respuestas, obteniendo un cumplimiento general de 91%, lo que quiere decir que setenta y siete (77) respuestas de la muestra cumplieron el 100% de los criterios, mientras que las ocho (8) restantes incumplieron uno o más criterios.
- 3. De enero 1 a marzo 31 se remitieron ciento cuarenta y nueve (149) alertas a las dependencias de la entidad informando el estado de las peticiones a su cargo, promoviendo la oportunidad en las respuestas ciudadanas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En la primera mesa de relacionamiento se habla sobre la organización de la rendición de cuentas 2024 de la UAECOB: Se propuso que cada grupo elabore su presentación contextualizando su proceso e intervención. La implementación del modelo de relacionamiento en Bomberos Bogotá tiene un avance del 90 %,

*A través de la mesa técnica de relacionamiento se articulas las cuatro políticas de gestión y desempeño de relacionamiento con la ciudadanía.

* Como parte del proceso de seguimiento, en el 2025 se han adelantado dos (2) mesas:

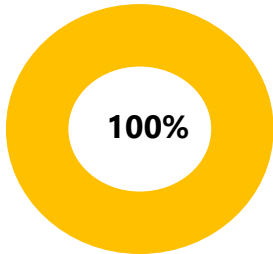
- 1.Se revisaron las funciones de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía y se socializó la estructura de la matriz diagnóstica de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.
- 2. Se revisaron las acciones de participación ciudadana y se definieron las acciones a reportar en el informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano, correspondientes al primer semestre de 2026, en la función 1, lineamiento 2, y función 3, lineamiento 1. Finalmente, se abordaron proposiciones y varios.

Es de aclarar que la Caracterización se actualiza anualmente y la última actualización fue realizada en diciembre de 2024

Se establece un formato que, bajo los requisitos definidos en el MIPG para cada una de las cuatro políticas, con el

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



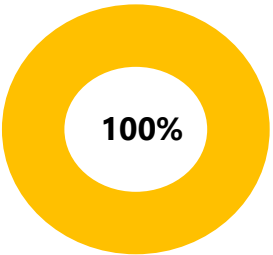
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Dentro de los recursos destinados para dar cumplimiento a la meta se encuentra el destinado para el talento humano, sin embargo, también se destina presupuesto en tecnología para fortalecer el Servicio a la Ciudadanía:

- 1. Mantenimiento y actualización del sistema de turnos
- 2. Modernización de equipo de computo
- 3. Contrato Chatbot
- 4. Modernización del sistema de telefonía
- 5. Soporte sistema de información (portal de servicios).
- 6. Personal contratista

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

El equipo de servicio a la ciudadanía participó en diferentes espacios:

Se participa en el Laboratorio de simplicidad organizado y dictado por la Veeduría Distrital, el 19 de junio

Se participa en la Socialización metodología de lenguaje claro, el 19 de junio.

Se articula y participa en el taller de lenguaje claro dictado por la Veeduría Distrital el 25 de junio de 2025.

El 12 de mayo de 2025 se adelanta una reunión con la profesional Natalia Pérez, para articular espacios de capacitación en lengua de señas.

El 13 de mayo de 2025 realizó una capacitación en lengua de señas al equipo de servicio a la ciudadanía.

El 19 de junio de 2025 se adelantó una capacitación en lengua de señas, con la participación de 23 colaboradores de la entidad.

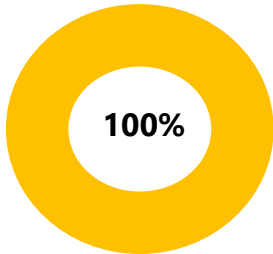
Actualmente la entidad cuenta con el servicio de un profesional de lengua de señas colombiana, quien en otras actividades a realizado:

- 7 visita a estaciones
- 3 capacitaciones realizadas
- 2 evento a los que has asisto
- 61 videos con interpretación

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Para este semestre la entidad por Bogotá te Escucha, se presentó una petición bajo el radicado 26712025 por "denuncia por actos de corrupción", y a partir de la parametrización del sistema, fue respondida por Control Interno Disciplinario.

Para este periodo la entidad por Bogotá te Escucha, se presentó una petición bajo el radicado 26712025 por "denuncia por actos de corrupción", y a partir de la parametrización del sistema, fue respondida por Control Interno Disciplinario.

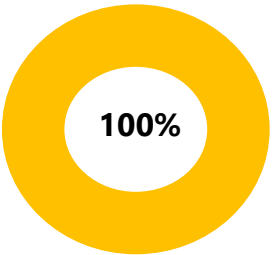
Se publican piezas de difusión de la Ruta de Denuncias, y se encuentra activo el botón de denuncias en página web de la entidad.

Se diseña y está en ejecución La Estrategia prevención hechos de corrupción y mejoramiento de atención a la ciudadanía UAE cuerpo Oficial de Bomberos, dentro de la estrategia se encuentra:

1.Capacitación en riesgos de gestión de procesos Disciplinarios, capacitación a servicio a la ciudadanía, en lengua claro, firma de acuerdos de confidencialidad, diseño de piezas comunicativas que promuevan la prevención de hechos de corrupción, así como espacios itinerantes como ferias de servicio, se realiza espacios de participación con la ciudadanía en los cuales se adelantó cinco (5) espacio de café con la ciudadanía, con un total de 92 ciudadanos participantes, a quienes se les socializó los siguientes temas:

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la entidad gestionó un total de 3.079 peticiones ciudadanas a través de los canales institucionales, con una tasa de respuesta oportuna del 83 %.

Se elaboran y publican en la página WEB de la Entidad los informes de PQRSD relacionados con los requerimientos allegados a la Entidad a través de los canales oficiales, correspondientes a los meses de: diciembre 2024, a abril de 2025.

Se realiza seguimiento de calidad para el cuarto trimestre del 2024 y primer trimestre 2025 con designados de las diferentes dependencias, cuyas respuestas de calidad tuvieron observaciones.

El equipo de servicio a la ciudadanía como designados participaron en las diferentes capacitaciones del funcionamiento del Sistema de Información Bogotá te Escucha", programada por la Alcaldía Mayor.

Se realiza capacitación con el personal operativo, curso 51 sobre PQRSD.

Se remiten dos veces semanas alertas tempranas a designados y jefes de dependencia.

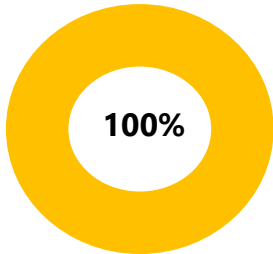
Recomendaciones: como resultado del análisis, el Defensor de la ciudadanía, formuló realizar capacitaciones a designados sobre PQRSD.

Establecer un sistema y/o informe mensual interno sobre el comportamiento de las PQRSD gestionadas por dependencia, con el fin de alcanzar el 100% en calidad.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Aunque no se cuenta con usuario directamente en Bogotá te escucha, de manera interna, se realiza seguimiento a las peticiones por cada dependencia una vez por semana reportando el estado de las peticiones, como seguimiento de estas, realizando de manera aleatoria una verificación como estrategia de mejora que permita revisar la calidad de las respuestas, remitidas a designados y jefes de dependencias.

Teniendo en cuenta que varias de las peticiones hacen referencia a la expedición de concepto técnico, se genera una estrategia a través de la cual el Equipo de Servicio a la Ciudadanía llega a las Estaciones de Bomberos Bogotá para asesorar y brindar acompañamiento a nuestra ciudadanía en el trámite para la expedición del Concepto Técnico de Seguridad Humana y Protección contra incendios a través del Portal de Servicios, así mismo, brinda información sobre los programas salvado patas, Club Bomberitos, capacitaciones y otros servicios prestados por la entidad.

Además, es un espacio a través del cual se socializa el proceso de servicio a la ciudadanía y sus procedimientos, se visitaron 13 estaciones donde se socializó el manejo del portal UAECOB a 78 operativos y se visitaron 164 establecimientos comerciales dándole a conocer el concepto técnico de bomberos y cómo poder tramitar desde el portal.

Por otra parte, se diseñó y se ejecutó un plan de acción a partir de las recomendaciones realizadas por la Secretaría

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



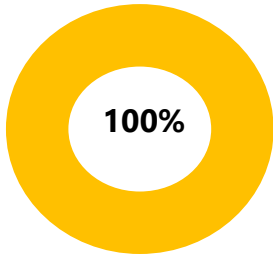
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Defensora de la Ciudadanía: Fátima Verónica Quintero Núñez
Teléfono: 301 6903163
Correo electrónico: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Participación por parte del equipo de servicio a la ciudadanía en el uso adecuado de los sistemas de turnos y de información como: Sigfilas, SAT y Bogotá te Escucha, así como el uso de agendamiento de citas previas, a través de la página web de la UAECOB.

Se hace uso de consentimientos informados para la atención de adultos de la tercera edad.

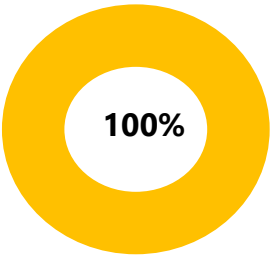
La página web de la UAECOB cuenta enlace directamente al sistema de información Bogotá te Escucha, adicionalmente, tenemos botón de PSE para pagos de servicios que requieren pago, es importante resaltar que hubo un reconocimiento por parte de Secretaría de Hacienda indicando que del 100% de los pagos que realiza la ciudadanía, el 62% se hizo a través del botón de PSE.

Se cuenta con el servicio de WhatsApp, el cual ayuda a la ciudadanía a resolver dudas sobre la competencia de la UAECOB.

Se diseña y está en ejecución La Estrategia prevención hechos de corrupción y mejoramiento de atención a la ciudadanía UAE cuerpo Oficial de Bomberos: dentro de la cual existe un componente de divulgación interna y externa en la cual semanalmente comunicación informa de los siguientes temas: Ruta denuncias hechos de corrupción, protección de identidad del o la denunciante, Defensoría de la ciudadanía, Canales de atención, Carta de trato digno, Política de tratamiento de la información y datos personales.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Desde Bomberos Bogotá, el equipo de Servicio a la Ciudadanía ha participado en diferentes espacios de capacitación, tanto ofrecidos por la Alcaldía Mayor como de manera interna, con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía:

27 de marzo Capacitación Atención de personas con identidad de género y orientación sexual diversa

Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación GESCO + I

5 de junio Asistencia del Entrenamiento en Habilidades para el Servicio “Conoce y Conecta con la Ciudadanía”

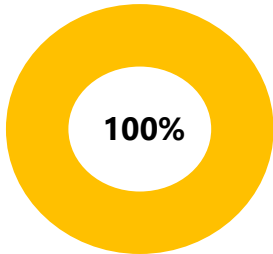
5 de junio 2025 Ruta de la calidad y excelencia.

Se aplican encuestas de satisfacción por los canales de interacción, incluyendo la participación en ferias realizadas por la UAECOB, así como para las peticiones gestionadas a través de Bogotá te Escucha.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se realiza informes de satisfacción para primer y segundo trimestre,uestas con una satisfacción del 98.7%. Alcanzando para el primer trimestre 2025, un promedio de satisfacción del 99.6% con un total de 649 encuestas aplicadas y en el segundo trimestre 2025, un promedio de satisfacción del 99.% con un total de 1.499 encuestas aplicadas.

Cada dependencia cuenta una persona designada como enlace para el tramite de las PQRS y operación del usuario del sistema Bogotá te Escucha.

Se realiza encuestas de satisfacción para PQRSD.

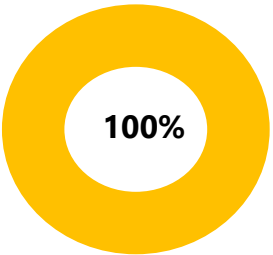
En la sala de atención al ciudadano, se cuenta con un paso a paso para la radicación de PQRSD, es decir para el sistema de información "Bogotá te Escucha".

Se realiza capacitaciones de PQRSD para los designados, grupos de trabajos y operativos de la entidad.

Durante el primer semestre de 2025, la entidad participó activamente en el ciclo de cualificaciones promovido por la Secretaría General sobre servicio a la ciudadanía y el sistema “Bogotá te escucha”. Se realizaron cuatro jornadas de capacitación, con una asistencia del 92% del personal de atención a la ciudadanía y del 100% de los jefes de área relacionados con la gestión de PQRS.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La UAECOB en su instructivo de canales de interacción tiene como objetivo establecer los mecanismos para la gestión de las PQRSD de la ciudadanía a través de los canales de interacción dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de asegurar una atención eficiente, eficaz y oportuna.

La UAECOB, hace uso de boletines informativos en la entrada del edificio comando cuando aplica la modificación de horarios de atención. Así mismo, cuenta con instructivos para los canales de interacción, portal de servicios, guía de trámite y pagina web actualizada, sistema de agendamiento.

Durante el primer semestre 2025, y a partir de un contrato vigencia 2024, se modernizaron y actualizaron los equipos de cómputo de servicio a la ciudadanía, así mismo se hizo acompañamiento al mantenimiento preventivo del sistema de turnos.

Contrato Chatbot

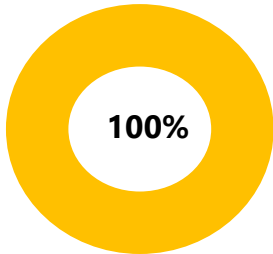
Modernización del sistema de telefonía

Soporte sistema de información (portal de servicios)

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

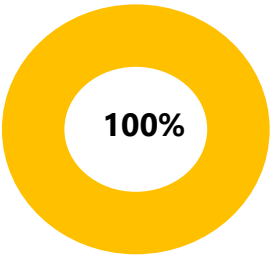


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

“La entidad no tiene programado realizar acciones de racionalización de trámites para el 2025 ya que la OPA inscrita en el SUIT ya tuvo las mejoras de de racionalización durante la vigencia 2022 y ya se encuentra digitalizada”.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



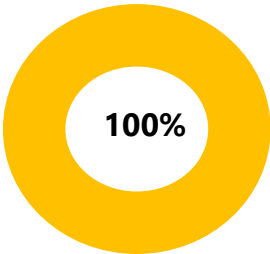
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Si.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

si