

Defensor de la Ciudadanía

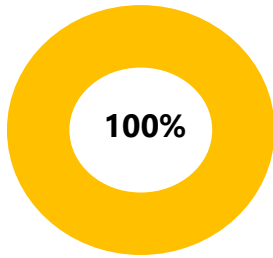
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB



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

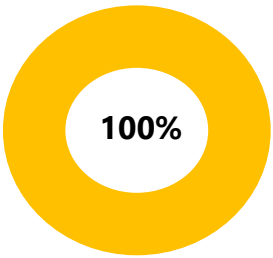


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

- A. En el marco del PTEP 2026, la entidad formuló y aprobó OCHO (8) actividades del componente 4 “Iniciativas adicionales: mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía”, con ejecución prevista a junio de 2026. Según el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se alcanzó un cumplimiento del 50 % de las actividades programadas.
- B. Se realizó el reporte correspondiente a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía vigente, en relación con los productos de los numerales 1.1.1, 1.1.3 y 3.1.10.
- C. La UAECOB formuló, en el marco del proyecto de inversión, la meta de formular y ejecutar el 100 % de las actividades asociadas al modelo de relacionamiento con la ciudadanía, que comprende servicio a la ciudadanía, transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción, rendición de cuentas, racionalización de trámites, participación y colaboración ciudadana, así como medidas de integridad y anticorrupción, El indicador esta con base en el nivel de compromisos: 62,71%.

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

Lineamiento 2



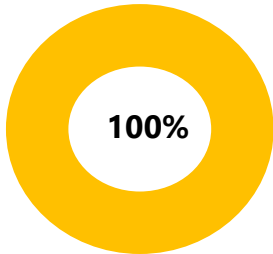
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

- Estrategia y Diagnóstico**
La entidad definió su estrategia con el objetivo de fortalecer el relacionamiento del Cuerpo Oficial de Bomberos con la ciudadanía, mediante la articulación de sus escenarios, canales y mecanismos de atención y participación. Con esto se garantiza el acceso oportuno, transparente y efectivo a la información, trámites y servicios, en coherencia con los principios de calidad, participación y confianza institucional.
- Para la vigencia 2026, en el marco de la formulación del plan de acción, la Mesa Técnica diseñó una herramienta unificada. Este instrumento optimiza los diagnósticos individuales previos e integra de manera transversal todos los requisitos del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, facilitando un análisis integral para la definición y ejecución de las acciones institucionales.
- Instancias de Articulación**
En lo corrido del primer semestre de 2026, la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía ha sesionado de manera oportuna en dos (2) oportunidades, garantizando el seguimiento continuo de los compromisos.
- Porcentaje de Avance**
A la fecha, la implementación del Modelo registra un avance del 60%. Esto se evidencia en la estructuración de la estrategia fundamental y en el desarrollo del diagnóstico de las políticas de MIPG asociadas: Transparencia y Ética Pública, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, y Servicio a la Ciudadanía. Estos insumos clave permitieron trazar un plan de acción claro y orientado a resultados.
- Seguimiento y Monitoreo**
Este proceso se dinamizó mediante la ejecución de las dos mesas técnicas del Modelo y el desarrollo de mesas de trabajo conjuntas con la Veeduría Distrital. Estos espacios articulados permitieron sumar aportes estratégicos para el diseño del plan de mejoramiento de INCIDE (Medir para Transformar).

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

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

Asignación y Ejecución Presupuestal
Para la vigencia 2026, las acciones del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía se respaldan financieramente a través del Proyecto de Inversión 8126. Este proyecto cuenta con una apropiación asignada de \$365.496.300, destinados de forma transversal a los siguientes componentes institucionales:

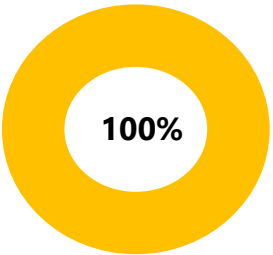
- Servicio a la ciudadanía.
 - Transparencia y acceso a la información.
 - Lucha contra la corrupción y medidas de integridad.
 - Rendición de cuentas.
 - Racionalización de trámites.
 - Participación y colaboración ciudadana.
- Al corte del primer semestre de 2026, la ejecución financiera del proyecto registra:
- Nivel de compromisos: 62,71%
 - Nivel de giros: 59,00%

Cumplimiento de la Meta Física
La optimización en la ejecución de los recursos asignados permitió alcanzar un 50% de cumplimiento en la meta física programada para este período. Este avance financiero y operativo garantizó la sostenibilidad de los canales de atención, el desarrollo de las mesas técnicas y la articulación de las políticas de integridad y servicio del Cuerpo Oficial de Bomberos, asegurando el acceso efectivo de la ciudadanía a los trámites institucionales.

Acciones de Mejora y Recomendaciones
Con el propósito de garantizar la eficiencia administrativa y cumplir estrictamente con el principio de anualidad presupuestal, la entidad priorizará para el segundo semestre de 2026 el incremento progresivo en el nivel de compromisos y giros, asegurando el cierre óptimo de las metas contractuales del proyecto.

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

Acciones de Inclusión y Accesibilidad Comunicativa
Durante el primer semestre de 2026, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá desarrolló acciones orientadas al fortalecimiento de la accesibilidad, la inclusión y la educación comunitaria. Se adelantó la articulación interinstitucional para socializar programas estratégicos como Bomberitos, Salvando Patas y la oferta de cursos virtuales, promoviendo la participación ciudadana a través de visitas guiadas al Pabellón del Conocimiento y a las estaciones de bomberos.

Para garantizar el acceso a la información y la participación efectiva de la población con discapacidad auditiva, se implementaron las siguientes evidencias concretas:

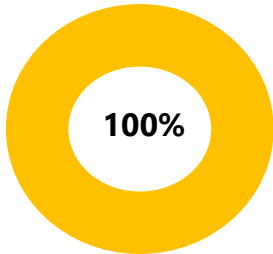
- Servicio de Interpretación en LSC: Se brindó acompañamiento en Lengua de Señas Colombiana (LSC) en eventos institucionales, actividades comunitarias, audiencias de rendición de cuentas, ferias distritales y jornadas pedagógicas.
- Accesibilidad Digital: Se realizó la interpretación en LSC de 41 contenidos audiovisuales, incluyendo cursos virtuales, videos institucionales, material de prevención, historia institucional y guías de servicios publicadas en la página web oficial.
- Enfoque Diferencial Interno: Se dictaron jornadas de sensibilización y capacitación a los funcionarios en comunicación corporal y LSC, fortaleciendo las competencias para la atención incluyente. Además, se diseñaron herramientas pedagógicas como el juego "Mahjong en LSC", afiches y material didáctico impreso.
- Material Gráfico Preventivo: Se elaboró material visual accesible para promover la cultura de la prevención, el programa Salvando Patas, las visitas al Pabellón del Conocimiento y los cursos comunitarios.

Implementación de Lenguaje Claro
En línea con las directrices de relacionamiento con la ciudadanía, el equipo de la entidad asistió de manera activa a los espacios de capacitación técnica en lenguaje claro liderados por la Veeduría Distrital.
El Cuerpo Oficial de Bomberos adoptó y atiende con rigor estas recomendaciones, encontrándose actualmente en la etapa de implementación del Plan Anual de Lenguaje Claro, el cual busca simplificar los contenidos institucionales y eliminar barreras de comprensión.
Estas acciones conjuntas consolidan la educación comunitaria y el acceso equitativo a la información, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales y al fortalecimiento de una atención con un profundo enfoque inclusivo.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Gestión de Canales y Trámite de Denuncias
Durante el primer semestre de 2026, la entidad promovió activamente el uso de los canales de denuncia a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Bogotá Te Escucha. En este periodo se registraron cinco (5) peticiones relacionadas con presuntos hechos de corrupción. Tras el análisis correspondiente, una (1) de ellas dio lugar al inicio del debido proceso de indagación preliminar, bajo el radicado No. 1568262026.

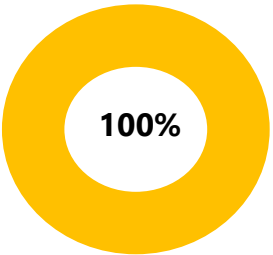
Las denuncias fueron atendidas oportunamente por la Oficina de Control Interno Disciplinario, instancia que aseguró en todo momento la confidencialidad de la información, la protección de la identidad del denunciante y el estricto respeto al debido proceso.

Promoción, Sensibilización y Garantía de Reserva
Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, se ha fortalecido la divulgación de estos canales mediante la participación en jornadas de capacitación y sensibilización. Entre estas acciones destaca la articulación y asistencia a los espacios orientados por los Cuidadores de la Confianza de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Asimismo, la institución cuenta con un instructivo de canales de atención. Este instrumento incluye una política de operación robusta en materia de protección de datos personales y reserva de la identidad del denunciante, blindando la confidencialidad técnica y jurídica durante todo el ciclo de gestión de las denuncias ciudadanas.

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Cifras de Gestión y Oportunidad
Durante el primer semestre de 2026, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá tramitó un total de 4.531 peticiones a través de sus canales institucionales, logrando una destacada tasa de respuesta oportuna del 97%. En cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, los informes periódicos de PQRSD del periodo evaluado fueron elaborados y publicados formalmente en la sección de transparencia de la página web de la entidad.

Seguimiento, Monitoreo y Capacitación
Con el propósito de asegurar los atributos de calidad en la atención, se adelantó un riguroso seguimiento a la idoneidad de las respuestas emitidas durante el cuarto trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026. Este ejercicio, dirigido a los funcionarios designados en cada dependencia, permitió identificar observaciones clave para el mejoramiento continuo de la redacción institucional.

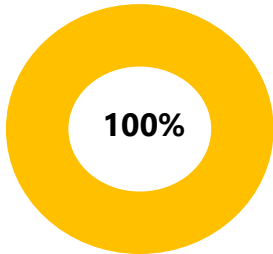
Como estrategia de optimización operativa, el proceso implementó dos acciones fundamentales: Alertas Tempranas: Durante el primer semestre de 2026 se generaron y remitieron 290 alertas (con una periodicidad de dos veces por semana) a los jefes de dependencia y enlaces designados, mitigando los riesgos de extemporaneidad y garantizando una atención efectiva.

Fortalecimiento de Competencias: Participación activa del equipo de Servicio a la Ciudadanía en las jornadas de capacitación sobre el funcionamiento técnico del Sistema de Información Bogotá Te Escucha, programadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Acciones de Mejora y Recomendaciones: Como recomendación estratégica para consolidar la eficiencia administrativa, se proyecta la actualización integral del procedimiento interno y los documentos asociados al trámite de PQRSD, adaptando la normativa y los flujos de trabajo a los nuevos requerimientos del Modelo Distrital de Relacionamiento.

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

Durante el primer semestre de 2026, se fortalecieron las estrategias de seguimiento y evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSD por las diferentes dependencias de la entidad. Como resultado de las evaluaciones efectuadas durante el periodo, se alcanzó un cumplimiento general del 92%, evidenciando un alto nivel de calidad en la atención brindada a la ciudadanía.

Los mejores resultados se registraron en los criterios de oportunidad (97%) y calidez (94%), reflejando el compromiso institucional con la atención oportuna y el trato digno. Por su parte, los componentes de coherencia (90%), claridad (89%) y manejo del sistema (89%) presentaron niveles de cumplimiento satisfactorios, identificándose allí las oportunidades de mejora para robustecer la gestión de las peticiones.

Como parte del proceso de mejora continua, el equipo de Servicio a la Ciudadanía realizó un control permanente de los términos legales mediante el envío de 290 alertas tempranas semanales a los servidores designados y jefes de dependencia. Asimismo, el equipo participó en las capacitaciones programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", actualizando conocimientos para garantizar una adecuada administración de la plataforma conforme a los lineamientos distritales.

Durante el periodo reportado, se registraron 58.670 interacciones ciudadanas a través de los diferentes canales institucionales, consolidando un servicio accesible, oportuno y cercano. Los canales operaron de la siguiente manera:

- Chatbot "Cobito": Se consolidó como el principal medio de interacción con 29.229 atenciones (23.463 resueltas de forma automática y 5.766 escaladas a un agente humano).
 - WhatsApp: Registró 19.787 interacciones. En el mes de abril alcanzó el 100% de integración con el chatbot, optimizando los tiempos de respuesta y ampliando la cobertura.
 - Canal Presencial: Brindó atención personalizada a 6.615 ciudadanos en los puntos habilitados.
 - Canal Telefónico: Gestionó un total de 3.039 llamadas, distribuidas en 1.996 mediante línea fija y 1.043 a través del canal celular.
- Esta estrategia multicanal facilitó el acceso a los servicios de la entidad y fortaleció la relación de confianza entre la administración distrital y la ciudadanía.

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



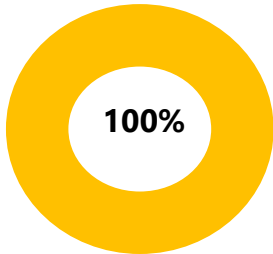
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Fátima Verónica Quintero Núñez
fquintero@bomberosbogo.gov.co
3016903163

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

Durante el primer semestre de 2026, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá diligenció 103 consentimientos informados para los ciudadanos que requirieron acompañamiento en el uso de los equipos de cómputo dispuestos para la autogestión de trámites, promoviendo una atención inclusiva, accesible y segura. Asimismo, se llevó a cabo el lanzamiento oficial de la nueva página web de la entidad, fortaleciendo los canales digitales de atención.

Esta plataforma facilita el acceso ciudadano mediante enlaces directos al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", al sistema de pagos de la Secretaría Distrital de Hacienda y al chatbot institucional "Cobito", brindando una experiencia de navegación ágil y eficiente.

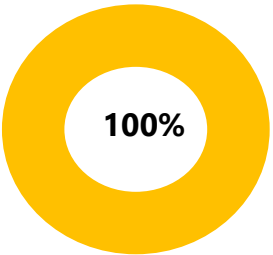
En la línea de apropiación digital, se desarrolló una capacitación virtual dirigida a la ciudadanía sobre el uso adecuado del Portal de Servicios para el trámite de obtención del concepto técnico de seguridad en establecimientos comerciales. La convocatoria, difundida a través de las redes sociales institucionales, logró la participación de 37 personas, quienes realizaron previamente su inscripción virtual.

Finalmente, se elaboraron 41 contenidos audiovisuales que incluyeron cursos virtuales, videos de prevención adaptados a Lengua de Señas Colombiana (LSC), interpretaciones en vivo durante ferias de servicios, jornadas de rendición de cuentas y eventos comunitarios, además de capacitaciones internas para el personal.

Estas acciones fortalecieron la accesibilidad de la información, promovieron la inclusión y facilitaron el acercamiento de los servicios institucionales a la ciudadanía y a los servidores públicos.

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

En el marco de la estrategia de servicio a la ciudadanía, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá promovió el desarrollo de competencias de los servidores responsables de la atención mediante la participación en espacios de capacitación y sensibilización, tanto internos como liderados por entidades del Distrito.

Estas iniciativas estuvieron orientadas a optimizar la calidad de la atención, promover la inclusión y garantizar el reconocimiento de las necesidades de los diferentes grupos poblacionales.

En este contexto, el personal participó en el Curso de Enfoques de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el entrenamiento "Atendiendo a la población migrante internacional: Aprende sobre documentación", la jornada de "Implementación e Intervención en Enfoques Diferenciales" y Entrenamiento Servicio a la ciudadanía con enfoque de género desarrollada por la Veeduría Distrital, robusteciendo sus capacidades para brindar una atención incluyente y orientada al respeto de los derechos ciudadanos.

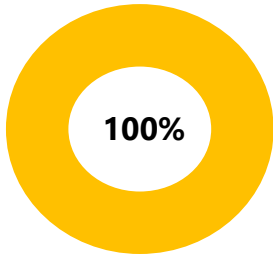
Complementariamente, la entidad implementa de manera periódica encuestas de percepción y satisfacción ciudadana para conocer la opinión directa sobre los servicios prestados. Estas mediciones se articulan con el "Procedimiento para la Satisfacción Ciudadana", cuyo objetivo es medir el nivel de aprobación en relación con los trámites y la atención de la entidad.

Los resultados obtenidos en los diferentes canales constituyen un insumo estratégico para la identificación de oportunidades de mejora, facilitando la toma de acciones correctivas y preventivas orientadas al fortalecimiento continuo del servicio público.

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

Durante el primer semestre de 2026, en cumplimiento del Lineamiento 3, orientado a fortalecer 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, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá participó activamente en el ciclo de cualificación promovido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

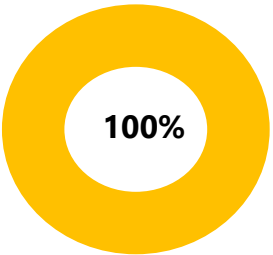
En este marco, se desarrollaron cuatro (4) jornadas de capacitación, con una participación del 100 % del personal responsable de la atención a la ciudadanía, fortaleciendo las competencias institucionales para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas y promoviendo una atención transparente, eficiente y alineada con los lineamientos distritales.

De igual manera, se realizaron jornadas de "Un café con la ciudadanía", un espacio de diálogo y socialización mediante el cual se dio a conocer la importancia del uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha como canal oficial para la radicación de peticiones, contribuyendo a que la ciudadanía conozca los mecanismos dispuestos para ejercer su derecho de petición.

Estas actividades permitieron fortalecer la cultura del servicio tanto al interior de la entidad como en la ciudadanía, promoviendo el uso adecuado de los canales institucionales y favoreciendo una gestión más eficiente de las peticiones, lo que contribuye a brindar respuestas oportunas dentro de los términos legales establecidos y a garantizar una atención de calidad.

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 UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá dispone de una estrategia de atención multicanal orientada a garantizar el acceso oportuno, incluyente y eficiente a los trámites, servicios y mecanismos de participación ciudadana. Para ello, cuenta con canales presenciales, telefónicos y virtuales que facilitan la interacción con la ciudadanía y permiten una gestión articulada de las solicitudes.

Durante el período evaluado, se atendió 6.615 ciudadanos de manera presencial y gestionó 1.996 llamadas a través del canal telefónico, los canales virtuales, WhatsApp alcanzó 19.787 interacciones, mientras que el chatbot institucional gestionó 29.229 consultas, de las cuales 23.463 fueron resueltas de forma automática y 5.766 requirieron la intervención de un asesor, evidenciando el fortalecimiento de la atención digital y la optimización de los tiempos de respuesta.

La atención presencial se ofreció a través de cuatro puntos físicos de servicio: SuperCADE CAD, SuperCADE Américas, SuperCADE Suba y la sede principal del Edificio Comando, ampliando la cobertura y facilitando el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la entidad. Asimismo, con el propósito de mantener una comunicación oportuna con la ciudadanía, la entidad utiliza sus redes sociales institucionales para informar de manera permanente cualquier modificación temporal en los horarios de atención, cambios en la prestación de los servicios y demás novedades de interés, garantizando que los usuarios cuenten con información actualizada para acceder a los diferentes canales de atención. Como parte de la transformación digital, la entidad fortaleció su página web institucional, incorporando accesos al Portal de Servicios, al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, al sistema de pagos y al chatbot institucional “cobito”, facilitando el acceso a los servicios y la radicación de solicitudes.

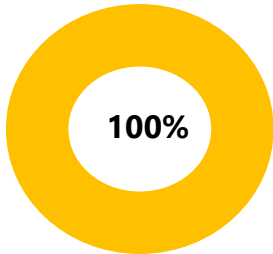
La entidad realiza seguimiento permanente a la gestión de las peticiones ciudadanas mediante el Sistema Bogotá te Escucha y el monitoreo del cumplimiento de los términos legales, fortaleciendo la oportunidad en las respuestas.

La entidad realizó la medición de la satisfacción ciudadana mediante la aplicación de encuestas a través de los canales presencial, telefónico y virtual, alcanzando el 99% de satisfacción en la ciudadanía.

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

Durante el primer semestre de 2026, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá (UAECOB) adelantó acciones orientadas al fortalecimiento de la racionalización de procedimientos y la transformación digital, con énfasis en la optimización de los servicios dirigidos a la ciudadanía. Es importante precisar que la entidad no cuenta con trámites registrados en su portafolio de cara al ciudadano; sin embargo, dispone de un (1) Otro Procedimiento Administrativo (OPA) denominado "Bomberitos", sobre el cual se concentraron las acciones de mejora, simplificación y fortalecimiento institucional. Como parte de la estrategia de gobernanza, se consolidó y estructuró la Política de Racionalización de Trámites de la UAECOB, documento que establece los lineamientos para promover la eficiencia, la simplificación de procesos y la mejora continua en la prestación de los servicios a la ciudadanía. En el marco del fortalecimiento de capacidades institucionales, el equipo técnico participó en la jornada de formación "Digitalización, Automatización e Inteligencia Artificial en Trámites y Servicios", promovida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, fortaleciendo conocimientos para la implementación de herramientas tecnológicas orientadas a la optimización de los procedimientos administrativos.

La entidad mantuvo revisado el 100 % de su portafolio (0 trámites y 1 OPA), desarrollando acciones de planeación, articulación y seguimiento con las estaciones de bomberos participantes, lo que permitió optimizar la programación de actividades, la gestión de solicitudes y la asignación de recursos para el programa Club Bomberitos. En cuanto a la gestión del procedimiento, durante el mes de abril se administraron 375 solicitudes de inscripción para el curso presencial "Bomberitos Nicolás Quevedo Rizzo", además de 25 solicitudes adicionales para actividades del programa en sus diferentes modalidades.

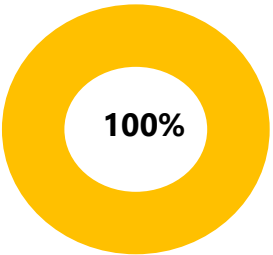
Durante mayo participaron 128 niños y niñas, alcanzando una asistencia efectiva del 83 %, mientras que en junio se contó con la participación de 322 niños y niñas, con una asistencia del 72 %. Algunas actividades fueron reprogramadas debido a la activación institucional para la atención de una emergencia internacional y al cumplimiento de la misión operativa de la entidad.

Como parte del fortalecimiento de la inclusión y la experiencia de los usuarios, se implementaron acciones dirigidas a la población con discapacidad auditiva y se aplicaron encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los participantes e identificar oportunidades de mejora.

De igual manera, se garantizó la estabilidad de los sistemas tecnológicos que soportan el procedimiento, se brindó soporte a los usuarios y se difundieron las convocatorias y orientaciones a través de los canales institucionales, fortaleciendo el acceso, la continuidad y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

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



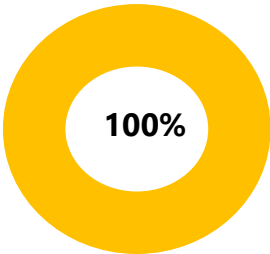
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Sí, la Defensoría de la Ciudadanía está asignada a la Subdirección de Gestión Corporativa, dependencia encargada de dirigir y supervisar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio a la ciudadanía, en concordancia con las necesidades institucionales y la normativa vigente. Como parte del equipo directivo, la Defensoría participa activamente en todas las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, contribuyendo a la toma de decisiones y al seguimiento de la gestión institucional, así mismo, hace parte de la mesa técnica de relacionamiento de la Entidad.

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

El Defensor de la Ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, asistiendo a las sesiones del 26 de febrero y 28 de mayo de 2026.
Su participación permitió fortalecer la articulación institucional, garantizar el seguimiento a los lineamientos distritales de atención a la ciudadanía y aportar a la mejora continua de los procesos de servicio.