

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

REGULADO POR:

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, en este sentido 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 julio al 31 de diciembre del 2020

Elaboración propuesta Plan de Acción Defensora de la Ciudadanía: A partir de las funciones establecidas para el Defensor de la Ciudadanía en la Resolución 132 de 2016, se plantea Plan de Acción para la vivencia 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 solicitan el concepto técnico de su establecimiento	Una (1) cada trimestre corte marzo, junio, septiembre y diciembre 2020.	Área De servicio a la ciudadanía/auxiliares de apoyo	Logísticos/humanos



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	RECURSOS
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 segundo semestre 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 semestre en mención se participó en cinco (5) espacios vía MEET, los jueves de la primera semana de cada mes, 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, en este espacio desde la UAECOB además de los requisitos para la expedición de concepto técnico se socializó la figura de la Defensoría de la Ciudadanía a través de la presentación de los trámites que atiende la Entidad.

B. DIVULGACION LA FIGURA DEL DEFENSOR (A) DE LA CIUDADANIA

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 ha tenido 267 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, así mismo, este video se utiliza en la plataforma DOCEBO que en el transcurso del periodo de octubre a diciembre se generó registro con usuario y clave a mil ciento cincuenta y dos (1152) establecimientos, de los cuales novecientos treinta y dos (932) representantes visualizaron dicho video.

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 defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co, donde se dará respuesta a los requerimientos en función de solucionar inconvenientes que afecten a la ciudadanía de acuerdo con su requerimiento.



En tal sentido, “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 TRAVEZ DEL PROTOCOLO DE ATENCION 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 40112 Y 40113

Atención Presencial:

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

SuperCade Crr 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



"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

Para finalizar y en cumplimiento del Decreto Distrital No 847 del 2019 artículo 13, En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal. Presentamos a la Dra. Diana Mireya Parra Cardona, Defensora a la ciudadanía de la Unidad Administrativa Espacial Cuerpo Oficial de Bomberos – Bogotá y se pueden dejar sus inquietudes o comunicaciones al correo defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co

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

Se realizó 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, de la misma manera a partir del mes septiembre de 2020, se restablece las visitas de inspección técnica en el marco de la Resolución interna 731 del 04 de septiembre de 2020, razón a ello a los ciudadanos contarán con las garantías de seguridad mediante el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, establecidos por la entidad.

De acuerdo a 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",

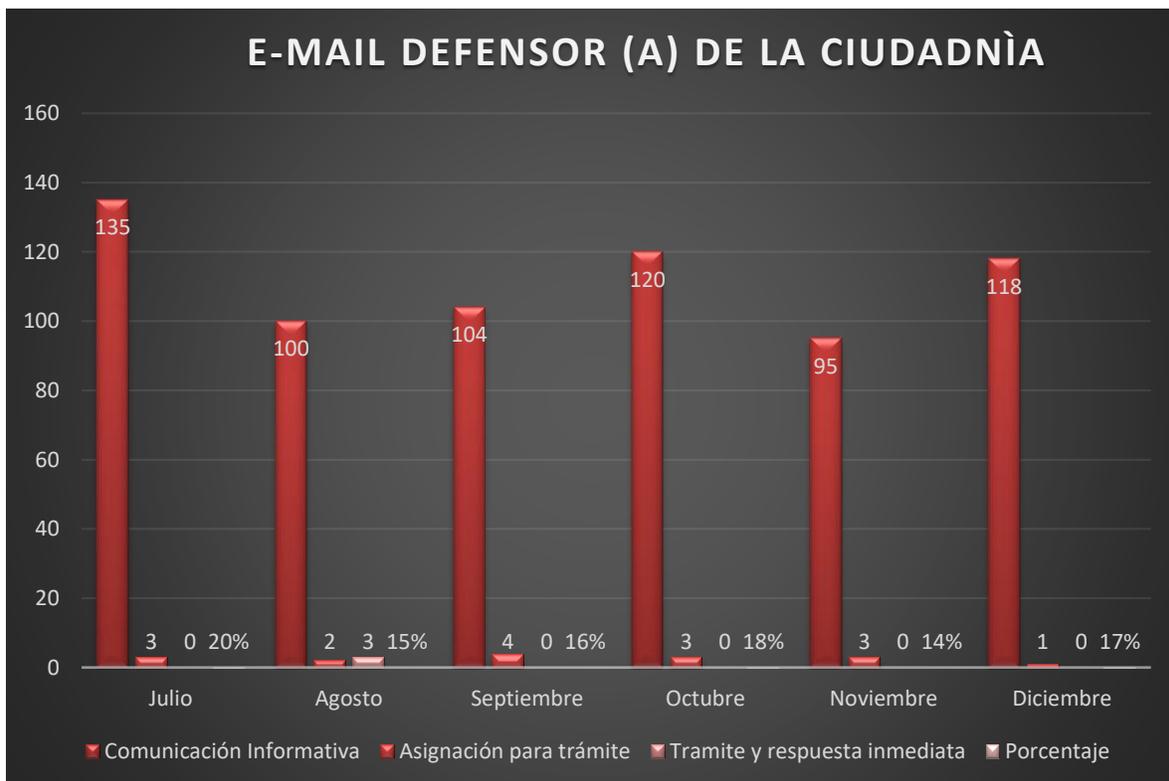


el cual, cumple con las necesidades en cuanto a la atención de la ciudadanía a partir del 01 de septiembre de 2020 para la atención presencial, de acuerdo con su trámite solicitado, cumplimiento de los actividades internas de bioseguridad y autocuidado personal e instrucciones para la atención y oportunidad 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

3. 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, hemos venido realizando las estadísticas que nos arrojan los indicadores de cada una de las solicitudes enviadas por medio de la ciudadanía a nuestro correo defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co.

Del 01 de Julio al 31 de Diciembre del 2020, se recibieron **seiscientos noventa y uno (691)** comunicaciones, de cuales **seiscientos setenta y dos (672)** fueron comunicaciones informativas, publicitarios o invitaciones a participar en diferentes grupos y actividades, **diez y seis (16)** fueron solicitudes para iniciar el trámite de Conceptos Técnicos y **tres (3)** tramite y respuesta inmediata, trámite a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, asignándose al área competente:



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

Durante el segundo semestre del año 2020, se recibieron un total **seiscientos noventa y uno (691)** correos electrónicos a la cuenta defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co, de los cuales se dividieron de la siguiente manera por medio de porcentajes y totales: Julio: 138 casos equivalentes al 20%; Agosto: 105 casos que equivale al 15%; Septiembre: 108 casos equivalente al 16%; Octubre: 123 casos equivalentes al 18%; Noviembre: 98 casos equivalentes a 14% y Diciembre 119 casos equivalentes al 17%.

El porcentaje del ítem de Comunicaciones Informativas en (Julio 20%), (Agosto 15%), (Septiembre 15%), (Octubre 18%), (Noviembre 14%) y (Diciembre 18%).

El porcentaje del ítem de Asignación para Trámite en (Julio 19%), (Agosto 13%), (Septiembre 25%), (Octubre 19%), (Noviembre 19%) y (Diciembre 5%)

Meses	Total de Correos	Comunicación Informativa	Asignación para trámite	Tramite y respuesta inmediata	Porcentaje
Julio	138	135	3	0	20%
Agosto	105	100	2	3	15%
Septiembre	108	104	4	0	16%
Octubre	123	120	3	0	18%
Noviembre	98	95	3	0	14%
Diciembre	119	118	1	0	17%

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

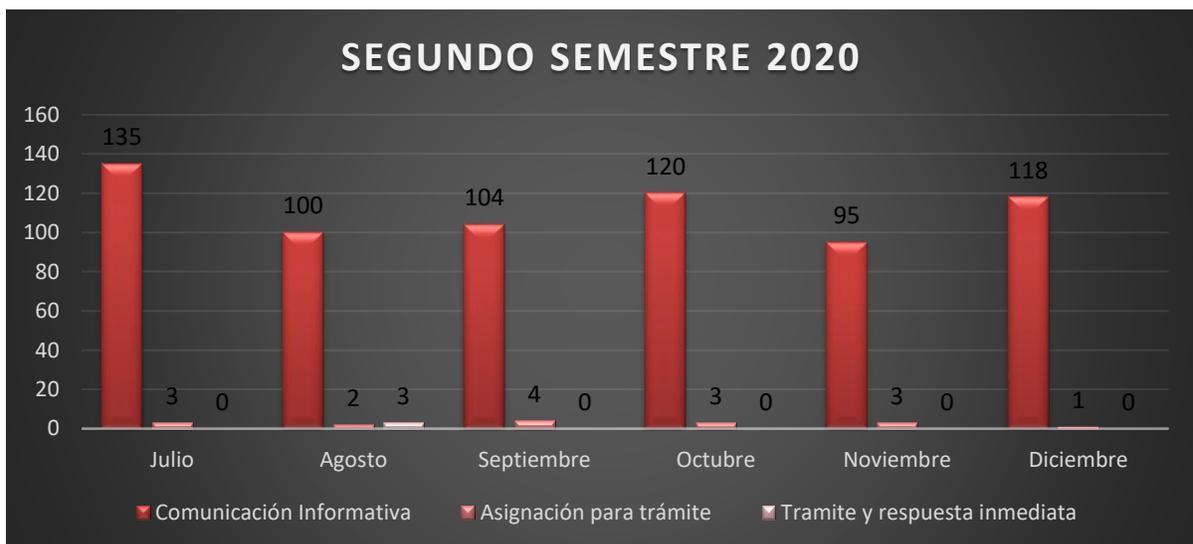
Etiqueta de Fila	Total de Correos	Comunicación Informativa	Asignación para trámite	Tramite y respuesta inmediata
Julio	138	135	3	0
Agosto	105	100	2	3
Septiembre	108	104	4	0
Octubre	123	120	3	0
Noviembre	98	95	3	0
Diciembre	119	118	1	0

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



Etiqueta de Fila	Total de Correos	Comunicación Informativa	Asignación para trámite	Tramite y respuesta inmediata
Julio	20%	20%	19%	0%
Agosto	15%	15%	13%	100%
Septiembre	16%	15%	25%	0%
Octubre	18%	18%	19%	0%
Noviembre	14%	14%	19%	0%
Diciembre	17%	18%	6%	0%
TOTAL	691	672	16	3

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



Fuente: Base de datos de registro (Excel) Correo Institucional defensoralcidudano@bomberosbogota

Tal como se evidencia en la tabla en el segundo semestre del año 2020, el canal de interacción fue por medio electrónico, el aumento de las asignaciones para trámite se presume que debido a la emergencia sanitaria del Covid-19 ya que fue necesario suspender la atención presencial.

|



PETICIONES TRAMITADAS

CONSOLIDADO DE CORREOS INSTITUCIONALES defensoralcidudano@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
6/07/2020	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	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	13/07/2020	Petición Ciudadana
7/07/2020	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	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	9/07/2020	Petición Ciudadana
29/07/2020	Alexis García Beltrán	Edil	alexisgarciabeltran@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	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	31/07/2020	Petición Ciudadana
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	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	24/08/2020	Petición Ciudadana
20/08/2020	MARÍA OLIVA TORRES ROJAS	BICICLETAS ESCANIA	asesoriaslogisticas@hotmail.com	4861054 - 5458947/310341244 0 - 3133509813	Solicitud de Concepto Técnico, manifiesta que no recibió respuesta a una solicitud enviada al correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co	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 tenida 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	defensoralcidudano@bomberosvogota.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	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	24/08/2020	Petición Ciudadana



PETICIONES TRAMITADAS

CONSOLIDADO DE CORREOS INSTITUCIONALES defensoralcidudano@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
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 al alcance del requerimiento. Rad 2259262020	N/A	defensoralcidudano@bomberosvogota.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	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	31/08/2020	Petición Ciudadana
7/09/2020	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	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	8/09/2020	Petición Ciudadana
11/09/2020	STEVEN AMORTEGUILI	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	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	15/09/2020	Petición Ciudadana
7/09/2020	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	defensoralcidudano@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@, para subir al Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, Rad 2726572020	N/A	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	23/09/2020	Petición Ciudadana
8/10/2020	Luz Angela Avila Daza	Cuerpo Técnico De Investigación CTI	luz.avila@fiscalia.gov.co	3183609791	REQUERIMIENTO JUDICIAL	Se informa que su solicitud fue radicada con el número R-00268-202003679-UAECOB Id: 56742 con este número puede hacer seguimiento	1. Solicitud a Bomberos 2. Orden Policía Judicial	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	13/10/2020	Petición Ciudadana
7/10/2020	YAJAIRA MANCIPE	GRUPO EMPRESARIAL PINZON MUÑOZ SAS	obracivil.gepm@gmail.com	7430070 Ext 501	Petición Ciudadana, manifiesta que desde el principio se le informa mal el procedimiento para realizar un trámite	Se envia respuesta de concepto Respuesta radicado 2020R002054 / Revisión de Proyecto Piso 4 Edificio OXO 69	1. Derecho de Petición 2. Recibo de caja manual rad. 2020-0227	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	15/10/2020	Petición Ciudadana
22/10/2020	JULIAN ESTUPIÑAN	AGRUPACION RESIDENCIAL DURANGO	agrupacionrdurango@hotmail.com	3222265293	Petición Ciudadana, solicita presencia de Bomberos ya que hay un arbol muy alto y puede general un corte	Se le brida respuesta al ciudadano que so requerieneto fue reenviado al Jardin Botanico para que realicen Ficha tecnica, Se informa que su solicitud fue radicada con el número 2969002020 con este número puede hacer seguimiento	Solicitud envia al correo defensor al ciudadano	defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co	23/10/2020	Petición Ciudadana



PETICIONES TRAMITADAS

CONSOLIDADO DE CORREOS INSTITUCIONALES defensoralcidudadano@bomberos.gov.co

FECHA DE RECIBIDO	NOMBRE DE QUIEN REQUIERE	EMPRESA O ENTIDAD	CORREO DEL SOLICITANTE	TELEFONO DEL SOLICITANTE	ASUNTO DE LA COMUNICACIÓN	ACCIÓNES ADELANTADAS	ANEXOS	MODO DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	CLASIFICACIÓN
4/11/2020	CARLOS BECERRA M	CARLOS GARCIAS	carlos1234-1@hotmail.es		QUEJA ANONIMA	Se informa que su solicitud fue radicada con el número R-3097042020 -UAECOB con este número puede hacer seguimiento	TES UNA QUEJA EN EL BASRRIO LA ESTRADA DE ENGATIVA EN LA DIR; CL 64D 69N - 12 ESQUENA TIENE UN DEPOCITO DE VENTA DE GAS PROTANO SIN NINGUN TIPO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	defensoralcidudadano@bomberosvogota.gov.co	05/11/2023 0	Petición Ciudadana
5/11/2020	JESUS PAREDES	JESUS PAREDES	jesusadrianpa@hotmail.com	3203783540	INFORMACION DE BOMBEROS PROFESIONAL	SE CONSULTA LA INFORMACION PARA BRINDADLA	SE LE DARAPUESTA SOBRE LA SOLICITUD DE INFOMACION	defensoralcidudadano@bomberosvogota.gov.co	9/11/2020	Petición Ciudadana
17/11/2020	Julieth Mahecha	Julieth Mahecha	cochochoteamo@gmail.com	3203057495	Envia reviso de pago para concepto de bomberos	Se la da repuesta a la ciudadana frente a su solicitud	SE LE DARAPUESTA SOBRE LA SOLICITUD DE INFOMACION	defensoralcidudadano@bomberosvogota.gov.co	19/11/2020	Petición Ciudadana
4/12/2020	Julieth Mahecha	Julieth Mahecha	cochochoteamo@gmail.com	3203057495	Envia reviso de pago para concepto de bomberos	Se la da repuesta a la ciudadana frente a su solicitud	SE LE INFORMA A LA CIUDADADANA QUE TIENE PENDIENTES PARA RADICAR EL PROCESO Y SE LA INDICA QUE DEBE REALIZAR	defensoralcidudadano@bomberosvogota.gov.co	15/12/2020	Petición Ciudadana



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
- Generar estrategia comunicativa a través de los medios de comunicación oficiales y privados para la divulgación de las funciones del Defensor de la Ciudadanía con el ánimo de garantizar la atención oportuna, trato digno e información a la ciudadanía a través de los canales de interacción con los que cuenta la UAECOB.
- Realizar evaluación y ajustes al sistema de telefonía de la UAECOB, que permita que cada uno de los designados de servicio a la ciudadanía atienda las llamadas



desde sus computadores (con sistema de diademas) y se oriente a la ciudadanía en su gestión del concepto técnico a través de la plataforma que se implementará a partir de la implementación del nuevo sistema misional

- Adecuar la oficina de servicio a la ciudadanía disponiendo de dos módulos o puestos con computador para que la ciudadanía realice su gestión con orientación del equipo de servicio a la ciudadanía
- Designación referente por dependencia para el proceso de medición de satisfacción ciudadana
- Utilizar los formatos establecidos y publicados en la ruta de calidad para el trámite de requerimientos.
- Trasladar oportunamente los requerimientos entre dependencias.
- Verificar competencias de cada dependencia frente a las peticiones ciudadanas.
- Informar oportunamente los cambios de designado.



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



Aprobó: Jasbleidi Mojica Cardona
Contratista Profesion:

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

Proyectó: Mariana Andrea Bernal González 
Contratista SGC

