



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

### INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

#### REGULADO POR:

Conforme a lo reglamentado en el **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, 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 octubre 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:

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, así mismo 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
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

Para el cuarto trimestre de 2020 se desarrollaron las siguientes acciones para dar cumplimiento a dichas actividades:

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

Para el trimestre en mención se realizaron dos (2) eventos vía MEET, con las Alcaldías Locales, Secretaría de Gobierno, Secretaría General y las entidades que hacen parte de las intervenciones a establecimientos de comercio en cuanto a los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, eventos



realizados los jueves de la primera semana de cada mes, “octubre y noviembre” en estos espacios la UAECOB socializó la figura del Defensor de la Ciudadanía a través de la presentación de los trámites que atiende la Entidad.

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

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

En el video informativo, realizado por la Defensora de la Ciudadanía de la UAECOB, enlace: <https://youtu.be/YFPuNL5kR4I>, resalta los mecanismos de comunicación, aclarando la particularidad de que no reemplaza dichos mecanismos de comunicación desde la defensoría, labor que si desempeña la Subdirección de Gestión Corporativa a través de Gestión de servicio a la Ciudadanía en cabeza de la Dra. Diana Parra Defensora de la Ciudadanía de la UAECOB, en este sentido, el video se visualiza a través de la plataforma **DOCEBO** para las capacitaciones a establecimientos de comercio concepto técnico para riesgo bajo, durante el trimestre se realizó 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 los derechos sobre la prestación de un servicio o trámite, pueden escribir al correo [defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co](mailto: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 TRAVÉS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

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

#### Correos electrónicos:

[tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co](mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co) [quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co](mailto:quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co)

#### Líneas de Atención Telefónicas:

Celular: 316-4739599

Fijo: 3822500 Ext: 40101 – 40102 – 40110

#### Atención Presencial:

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

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

De igual forma, es necesario precisar que los trámites y servicios se formalizan a través de los mecanismos virtuales existentes, con la finalidad de evitar las aglomeraciones en los puntos de atención presencial, protegiendo la integridad del personal de servicio a la ciudadanía como a las personas que se atienden en los puntos de atención, evitando contagio del virus (COVID 19)



Para finalizar y en cumplimiento del Decreto Distrital No 392 del 2015 “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor a la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.” 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](mailto:defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co)

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

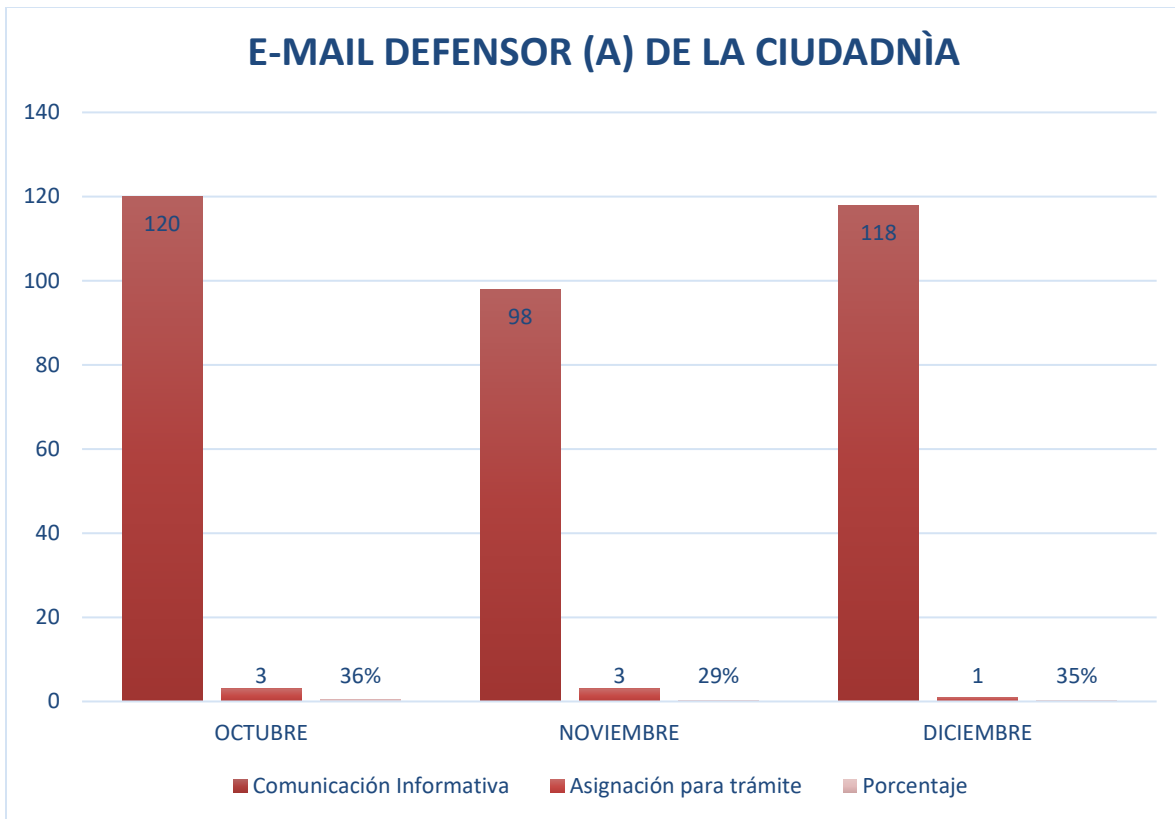
Se realizó seguimiento semanal al equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y sus productos laborales, que se encontraba trabajando en casa según el plan de acción enmarcado en la emergencia sanitaria por el COVID 19 desde los diferentes canales de atención con los que cuenta la UAECOB.

### Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la defensoría de la ciudadanía.

Con el objeto de llevar un registro y control de las solicitudes de la ciudadanía a través del correo [defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co), se hizo necesario llevar a cabo estadísticas en cuanto a las solicitudes, en este orden se presenta los siguientes datos:

Del 01 de octubre al 31 de diciembre del año 2020, se recibieron **trescientos cuarenta (340)** comunicaciones, de cuales **treientos treinta y tres (333)** son comunicaciones informativas, publicitarios o invitaciones a participar en diferentes grupos y actividades, **siete (7)** fueron solicitudes para iniciar el trámite de Conceptos Técnicos.





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

De los 340 correos recibidos en el último trimestre del año 2020, 123 correos ingresaron en el mes de octubre que equivale al 36% del total de correos. En el mes de noviembre ingresaron 98 correo, que equivalen al 29% del total de correos del último trimestre. En el mes de diciembre ingresaron 119 correos equivalentes al 35 % restante del total de correos del trimestre.

Si hacemos un comparativo del total de correos del trimestre de octubre, noviembre y diciembre, se obtuvo una reducción de 11 correos comparados con los correos recibidos en el trimestre anterior que fueron de 351.

Ahora la comparación del total de asignación de trámites en el periodo corresponde a: octubre 3 casos equivalente a 43%, noviembre 3 casos equivalentes al 43% y diciembre 1 caso equivalente al 14%.

A hora bien, cuando el resultado se realiza de manera mensual el porcentaje del ítem de Comunicaciones Informativas para el mes de octubre 98%, Noviembre 97% y Diciembre 99%, y la asignación para trámite de conceptos es de: octubre 2%, noviembre 3% y diciembre con el 1%.

MESES	Total, de Correos	Comunicación Informativa	Porcentaje (C.I.)	Asignación para trámite	Porcentaje (A.T.)
OCTUBRE	123	120	98%	3	2%



MESES	Total, de Correos	Comunicación Informativa	Porcentaje (C.I.)	Asignación para trámite	Porcentaje (A.T.)
NOVIEMBRE	98	95	97%	3	3%
DICIEMBRE	119	118	99%	1	1%

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

En la anterior tabla se encuentra el registro del número de solicitudes recepcionadas a través del correo de la defensoría, que debido a la emergencia sanitaria del Covid-19, surge la necesidad de la ciudadanía de interactuar por medio de este canal virtual, teniendo en cuenta la intermitencia de la atención presencial, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.



PETICIONES TRAMITADAS/  
CONSOLIDADO DE CORREOS INSTITUCIONALES [defensoralcidudano@bomberos.gov.co](mailto: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
8/10/2020	Luz Angela Ávila Daza	Cuerpo Técnico De Investigación CTI	luz.avila@fiscalia.gov.co	3183609791	REQUERIMIENTO JUDICIAL	Se informa que su solicitud fue radicada con el número <b>R-00268-202003679-UAECOB Id: 56742</b> con este número puede hacer seguimiento	1. Solicitud a Bomberos 2. Orden Policía Judicial	<a href="mailto:defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co">defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co</a>	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 envía 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	<a href="mailto:defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co">defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co</a>	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 árbol muy alto y puede generar un corte	Se le brida respuesta a la ciudad que so requerimiento fue reenviado al Jardín Botánico para que realicen Ficha técnica, Se informa que su solicitud fue radicada con el número 2969002020 con este número puede hacer seguimiento	Solicitud envía al correo defensor al ciudadano	<a href="mailto:defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co">defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co</a>	23/10/2020	Petición Ciudadana
4/11/2020	CARLOS BECERRA M	CARLOS GARCIAS	carlos1234-1@hotmail.es		QUEJA ANONIMA	Se informa que su solicitud fue radicada con el número <b>R-3097042020 - UAECOB</b> con este número puede hacer seguimiento	TES UNA QUEJA EN EL BARRIO 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	<a href="mailto:defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co">defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co</a>	05/11/20230	Petición Ciudadana



PETICIONES TRAMITADAS |  
 CONSOLIDADO DE CORREOS INSTITUCIONALES [defensoralcidudano@bomberos.gov.co](mailto: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
5/11/2020	JESUS PAREDES	JESUS PAREDES	<a href="mailto:jesusadrianpa@hotmail.com">jesusadrianpa@hotmail.com</a>	3203783540	INFORMACION DE BOMBEROS PROFESIONAL	SE CONSULTA LA INFORMACION PARA BRINDADLA	SE LE DARAPUESTA SOBRE LA SOLICITUD DE INFOMACION	<a href="mailto:defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co">defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co</a>	9/11/2020	Petición Ciudadana
17/11/2020	Julieth Mahecha	Julieth Mahecha	<a href="mailto:cochochoteamo@gmail.com">cochochoteamo@gmail.com</a>	3203057495	Envía 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	<a href="mailto:defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co">defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co</a>	19/11/2020	Petición Ciudadana
4/12/2020	Julieth Mahecha	Julieth Mahecha	<a href="mailto:cochochoteamo@gmail.com">cochochoteamo@gmail.com</a>	3203057495	Envía 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	<a href="mailto:defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co">defensoralcidudano@bomberosvogota.gov.co</a>	15/12/2020	Petición Ciudadana

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



Ninguna de las comunicaciones recibidas escaló para el trámite por la Defensoría ya que no cumplían con ninguno de los siguientes criterios:


- a) Cuando se incurre en posibles incumplimientos en las decisiones legales que rigen en la UAECOB.
- b) Cuando se haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho.
- c) Cuando transcurrido el plazo legal desde la presentación de una petición, queja, reclamo o sugerencia y no se ha emitido respuesta a la misma.
- d) Considerar que ha sido vulnerado algún derecho ciudadano/a, conforme a los establecidos en la UAECOB (Carta de trato digno)
- e) Cuando aporten sugerencias que permitan mejorar los trámites y servicio de la UAECOB.


Así mismo, una vez presentada la información de Gestión del Servicio a la Ciudadanía, la Dra Diana Parra realiza las siguientes recomendaciones:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Designación referente por dependencia para el proceso de medición de satisfacción ciudadana.
- 4) Utilizar los formatos establecidos y publicados en la ruta de calidad para el trámite de requerimientos.
- 5) Trasladar oportunamente los requerimientos entre dependencias.
- 6) Verificar competencias de cada dependencia frente a las peticiones ciudadanas.
- 7) Informar oportunamente los cambios de designado.



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

Aprobó: Jasbleidi Mojica Cardona   
Contratista Profesional Líder GSC

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

Proyectó: Mariana Andrea Bernal González   
Contratista SGC

