

# DEFENSORIA DE LA CIUDADANÍA

## PLAN DE ACCIÓN 2024



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

U.A.E. CUERPO OFICIAL  
**BOMBEROS**

BOGOTÁ D.C.



# DEFENSORIA DE LA CIUDADANÍA UAECOB

## PLAN DE ACCIÓN 2024

### Introducción

El artículo 13° del Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, señala: "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.", en ese sentido EL Director de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, mediante Resolución Interna 1358 del 3 de diciembre de 2020 "Por la cual se actualiza la figura del defensor de la ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos", designó en la Subdirectora de Gestión Corporativa, o quien haga sus veces, la figura del defensor de la ciudadanía.

El Defensor de la Ciudadanía es una figura legal que tiene como objetivo velar por la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

El presente plan de trabajo se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía y busca dar cumplimiento con lo determinado por el artículo 14° del Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, donde se relacionan las funciones del Defensor de la Ciudadanía:

- Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía
- Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:
- Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

U.A.E. CUERPO OFICIAL  
**BOMBEROS**  
BOGOTÁ D.C.



## Objetivo general:

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

## Objetivos específicos:

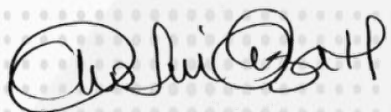
1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Defensoría del Espacio Público, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento

Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

## Actividades:

ACTIVIDAD	META	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Realizar seguimiento a la estrategia de divulgación y sensibilización para prevenir y mitigar los hechos de corrupción y mejorar la atención a la ciudadanía y la percepción que tiene la ciudadanía de UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, así como divulgar la figura de la Defensoría.	Estrategia de divulgación Actas de seguimiento	01/04/2024	31/12/2024
Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Publica Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS. En virtud de los Decretos 197/2014 y 847/2019.	Matriz FOGEDI Actas de seguimiento	01/01/2024	31/12/2024
Monitorear los espacios de participación ciudadana realizados por el equipo de servicio a la Ciudadanía de la UEACOB, con el propósito de fortalecer las capacidades ciudadanas para acceder a los servicios.	Evidencias jornadas de participación de ferias de servicios Actas de seguimiento	15/01/2024	15/12/2024
Verificar el diseño e implementación de una estrategia de Lenguaje Claro para el año 2024	Actas de seguimiento	01/03/2024	31/10/2024
Evaluar la calidad y seguimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas a través de del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas	Informes mensuales de PQRSD Informes de calidad de calidad de la respuesta	01/01/2024	31/12/2024



**AMALIN ARIZA MAHUAD**