

R3DKODE-39

Al contestar cite Radicado I-00643-2022014041-UAECOB Id: 125715
Folios: 8 Fecha: 2022-06-28 14:34:51
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO
Destinatario: ASESORIA JURIDICA

RESOLUCIÓN N.º 736 de 2022

"Por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

EL DIRECTOR (E) DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por los Decretos 555 de 2011 y en armonía con lo previsto en el Acuerdo 637 de 2016, por el cual "Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones" y el Decreto 847 de 2019.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular, y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.

Que mediante el Acuerdo 257 de noviembre 30 de 2006, se determina la estructura, organización y funcionamiento general de los organismos y de las entidades de Bogotá Distrito Capital y se expiden otras disposiciones.

Que el Decreto 555 de 2011, establece la naturaleza, objeto, funciones básicas de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos

Que, mediante el Decreto ibidem artículo 11, se establece el objeto, la estructura organizacional y funciones de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, asignando en la Subdirección de Gestión Corporativa en el numeral 15. *"Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"*.

Que el Decreto Nacional 2623 de 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

RESOLUCIÓN N.º 736 DE 2022

Hoja N.º 2 de 8

Continuación de la resolución

"Por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

Que el Decreto Distrital 371 de 2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", establece en su artículo 3º los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital.

Que de conformidad con el artículo 15 del Decreto 555 de 2011, es una función de la Subdirección Corporativa: *"Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos."*

Que la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, entre otros indica en el artículo 76:

"Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios."

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."

Que el Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, establece en el artículo 2. *"Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

Que el Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

RESOLUCIÓN N.º 736 DE 2022

Hoja N.º 3 de 8

Continuación de la resolución

"Por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos).

Que la Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, establece en su artículo 2, entre otros: *"... El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros"*

Que la Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo.

Que el Acuerdo Distrital 630 de 2015, establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

Que el Decreto Distrital 847 de, establece y unifica 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.

Que mediante el Decreto Distrital 847 de 2019, Capítulo III establece en su artículo 13 las funciones del Defensor de la Ciudadanía y entre ellas determina entre otras, las de:

"1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

2. 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 (...)

(...)5. 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."

Que el CONPES 3 de 2019, establece la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que el Decreto Distrital 217 de 2020, modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

RESOLUCIÓN N.º 736 DE 2022

Hoja N.º 4 de 8

Continuación de la resolución

"Por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

"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"

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Artículo 1. Establecer y unificar en la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía e implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 2. Para la aplicación e interpretación de la resolución se tendrán en cuenta las definiciones de accesibilidad, agendamiento, enfoque diferencial, petición ciudadana, repositorio, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trámite, establecidas en el artículo 3 del Decreto 847 de 2019.

Artículo 3. La presente resolución se rige por los principios de ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.

Artículo 4. El servicio a la ciudadanía se entiende como el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Artículo 5. El equipo de trabajo que integra el servicio a la ciudadanía en la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá garantizará la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporará enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos).

Artículo 6. Integrar a la ciudadanía como parte del componente de servicio a la ciudadanía, generando corresponsabilidad al relacionarse con la administración pública, al ejercer sus derechos, acceder a trámites y servicios y al participar en las instancias que definen la oferta pública de servicios, debe dirigirse con respeto de las normas, los plazos, y de los servidores



Continuación de la resolución

"Por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

públicos.

Artículo 7. Implementa estrategias al interior de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá que garanticen un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.

Artículo 8. La entidad velará porque la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción ciudadana sean accesibles y suficientes e incluyentes.

Artículo 9. La entidad generará y articulará capacitaciones y procesos de formación orientados a la mejora de la atención a la ciudadanía, incluyendo en el Plan Institucional de Capacitaciones de la entidad, procesos de inducción y reinducción con temáticas de servicio a la ciudadanía.

Artículo 10. La U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá definirá e implementará procesos, procedimientos, instructivos y manuales de servicio a fin de dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía.

Artículo 11. La entidad establecerá estrategias encaminadas a conocer las necesidades, expectativas y demandas de la ciudadanía con el fin de poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades.

Artículo 12. Integrar a La U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá al sistema distrital de servicio a la ciudadanía, modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía.

Artículo 13. Atender y aplicar las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Artículo 14. Garantizar la calidez, amabilidad, respeto, dignidad humana, efectividad y confianza ser cálido y amable, rápido, respetuoso, digno y humano, efectivo y confiable, de acuerdo a lo definido en el artículo 10 del Decreto Distrital 197 de 2014.

Artículo 15. Disponer de canales de interacción con la ciudadanía y garantizará su adecuado funcionamiento.

Artículo 16. Las disposiciones contenidas en la presente resolución son de obligatorio cumplimiento por parte de las dependencias de la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

RESOLUCIÓN N.º 736 DE 2022

Hoja N.º 6 de 8

Continuación de la resolución

"Por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

CAPITULO II

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Artículo 17. La U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá llevará a cabo procesos de caracterización ciudadana con el propósito de estructurar mecanismos idóneos que permitan ajustar la oferta institucional y racionalizar trámites.

Artículo 18. Se establecerán mecanismos de lenguaje claro siguiendo los lineamientos expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.

Artículo 19. La entidad realizará acciones que promuevan la inclusión de personas con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI, entre otras; en la información, el acceso, accesibilidad y prestación del servicio a la ciudadanía.

Artículo 20. La U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá conformará un grupo de trabajo que atienda de manera directa a la ciudadanía y conozca de forma detallada la estructura organizacional de la entidad, el portafolio de servicios, requisitos de acceso a los mismos, los canales de atención y las funciones de la entidad. Sus actuaciones de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio.

Artículo 21. Las dependencias e instancias de la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, atenderán los lineamientos institucionales definidos para la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, con el fin de lograr que Bomberos Bogotá preste un servicio integral, homogéneo y estandarizado.

Artículo 22. La U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá acoge el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a alcanzar la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública, en el ámbito de aplicación establecido en el modelo integrado de planeación y gestión –MIPG–.

CAPITULO III

DEFENSORÍA CIUDADANA

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.

V5 05/04/2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

RESOLUCIÓN N.º 736 DE 2022

Hoja N.º 7 de 8

Continuación de la resolución

"Por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

Artículo 23. La U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá implementará mediante acto administrativo la figura de la defensoría de la ciudadanía, atendiendo las directrices de La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

CAPITULO IV

GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Artículo 24. El U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá adoptará, como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto define la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Artículo 25. La entidad contará con dos (2) administradores funcionales del sistema distrital de gestión de peticiones, responsables de generar y transferir conocimiento en el uso y manejo del sistema al interior de la entidad, los cuales deberán solucionar los requerimientos funcionales relacionados con el mismo.

Artículo 26. Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria, deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario.

CAPÍTULO VI

OTROS LINEAMIENTOS

Artículo 27. Se mantendrá actualizada la información en la Guía de Trámites y Servicio, así como en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), conforme a los parámetros de las entidades administradoras de estos sistemas.

Artículo 28. Se ofrecerán trámites y servicios a través del canal virtual.

Artículo 29. La U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá atenderá las directrices establecidas para hacer presencia en la RED CADE.

ARTICULO 30. VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los veintiocho (28) días del mes de junio de 2022

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.

V5 05/04/2019



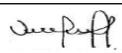
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

RESOLUCIÓN N.º 736 DE 2022

Hoja N.º 8 de 8

Continuación de la resolución
"Por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en
la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"


WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA
SUBDIRECTOR TÉCNICO
Subdirector de Gestión del Riesgo
Director (E)

Funcionario o Asesor	Nombre	Cargo	Firma
Proyectado por	Jasbleidi Mojica Cardona	Contratista Subdirección de Gestión Corporativa	
	Adriana Correa Martínez	Contratista Subdirección de Gestión Corporativa	
Revisado para firma por	Amalín Ariza Mahuad	Abogada Subdirección de Gestión Corporativa	
Aprobado por	Diana Mireya Parra Cardona	Subdirectora de Gestión Corporativa	
VoBo	Vanessa Gil Gómez	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del Director de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos			