



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

**Nombre del proceso.**  
**GESTION CORPORATIVA**

**Nombre del Plan.**  
**PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL  
CIUDADANO 2017**

**Código: PLAN-GC-01**

**Versión: 2**

**Vigente desde: 23/05/2017**

**Página 1 de 8**

**Código TRD: 120-19.01**

**CONTROL DE FIRMAS**

<b>Elaboró:</b> Cesar Augusto Zea Arévalo Miguel Ángel Pérez Gaona	<b>Cargo:</b> Apoyo a la Gestión ASAC-SGC-UAECOB Profesional Contratista Oficina Asesora de Planeación
<b>Revisó:</b> Jose William Arrubla G.	<b>Cargo:</b> Coordinador ASAC-SGC-UAECOB
<b>Aprobó:</b> Amanda Correa Rueda	<b>Cargo:</b> Subdirectora de Gestión Corporativa

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

**Nombre del proceso.  
GESTION CORPORATIVA**

**Nombre del Plan.  
PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL  
CIUDADANO 2017**

**Código: PLAN-GC-01**

**Versión: 2**

**Vigente desde: 23/05/2017**

**Página 2 de 8**

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. ALCANCE**
- 4. FUNCIONES**
- 5. PRINCIPIOS**
- 6. NORMATIVIDAD**
- 7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
- 8. ACTIVIDADES PREVISTAS DENTRO DEL CRONOGRAMA**

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

**Nombre del proceso.**  
**GESTION CORPORATIVA**

**Nombre del Plan.**  
**PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL  
CIUDADANO 2017**

**Código: PLAN-GC-01**

**Versión: 2**

**Vigente desde: 23/05/2017**

**Página 3 de 8**

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital N° 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones" y que en merito de lo anterior la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Resuelve mediante Resolución Interna N° 123 de 2016 "Por medio del cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones" asimismo en cumplimiento de lo anterior se generó Resolución Interna "N° 132 de 2016 "Por medio del cual se delegan las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos", cumpliendo a cabalidad con las directrices mencionadas en el mencionado decreto y que la delegación y funciones enmarcadas en dicha resolución quedan en cabeza del Subdirector (a) de Gestión Corporativa como miembro directivo de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

De igual manera, dentro de la resolución N° 123 en el Artículo 4, dentro de las funciones se adopta la propuesta del Plan Estratégico y de Gestión para el desarrollo de las actividades propias de la figura del Defensor de la Ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, quien deberá hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía Decreto Distrital N° 197 de 2014, asimismo Velar porque la ciudadanía obtenga respuestas de los requerimientos de forma oportuna, se resuelvan las quejas y reclamos y se implementen mecanismos de participación teniendo en cuenta los trámites y servicios que ofrece la entidad.

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

**Nombre del proceso.  
GESTION CORPORATIVA**

**Nombre del Plan.  
PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL  
CIUDADANO 2017**

**Código: PLAN-GC-01**

**Versión: 2**

**Vigente desde: 23/05/2017**

**Página 4 de 8**

### **OBJETIVO**

Promover mecanismos de comunicación interna, con el compromiso de los servidores públicos en brindar claridad y oportunidad a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía, dando celeridad a la eficiencia administrativa, siendo eficaces en la atención y generando efectividad en el servicio en cumplimiento a las normas establecidas para tal fin.

### **ALCANCE**

Desarrollar las actividades propias de la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de garantizar que la prestación de los trámites y servicios brindados por la entidad, dando cumplimiento con las características del servicio cálido, amable, rápido, respetuoso, efectivo y confiable, velando por la protección de los derechos de la ciudadanía sin discriminación alguna.

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

**Nombre del proceso.**  
**GESTION CORPORATIVA**

**Nombre del Plan.**  
**PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL  
CIUDADANO 2017**

**Código: PLAN-GC-01**

**Versión: 2**

**Vigente desde: 23/05/2017**

**Página 5 de 8**

### FUNCIONES

- a).** Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto N° 197 de 2014 y posicionamiento estratégico de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía.
- b).** Proponer, adoptar, conocer y hacer seguimiento a los requerimientos y quejas de forma objetiva que presenta la ciudadanía por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- c).** 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 la entidad.
- d).** Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- e).** Velar porque la ciudadanía obtenga respuestas de los requerimientos de forma oportuna, se resuelvan las quejas y reclamos y se implementen mecanismos de participación teniendo en cuenta los trámites y servicios que ofrece la entidad.
- f).** Ser vocero de la ciudadanía, ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para la protección de sus derechos.
- g).** Promover y divulgar a la ciudadanía la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía y el alcance de sus actividades.
- h).** Presentar a la entidad y/o organismo Distrital que lo requiera, un informe semestral, sobre la gestión realizada por el Defensor (a) de la Ciudadanía.
- i).** Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

**Nombre del proceso.**  
**GESTION CORPORATIVA**

**Código: PLAN-GC-01**

**Versión: 2**

**Nombre del Plan.**  
**PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL  
CIUDADANO 2017**

**Vigente desde: 23/05/2017**

**Página 6 de 8**

## PRINCIPIOS

- Respeto
- Transparencia
- Participación
- Imparcialidad y Objetividad
- Celeridad
- Equidad

## NORMATIVA

**Constitución Política de 1991:** Artículo 2º, 123, 209 y 270. Señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.

**Decreto Distrital N° 197 de mayo de 2014. "Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano".**

**Acuerdo 257 de 2006.** Sector Gestión Pública. "Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se establecer el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales".

**Decreto Distrital N° 392 DE 2015** "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones" .

**Resolución Interna N° 123 de 2016** "Por medio del cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones".

**Resolución Interna N° 132 de 2016** "Por medio del cual se delegan las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

**Nombre del proceso.  
GESTION CORPORATIVA**

**Nombre del Plan.  
PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL  
CIUDADANO 2017**

**Código: PLAN-GC-01**

**Versión: 2**

**Vigente desde: 23/05/2017**

**Página 7 de 8**

## **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El área de Servicio al ciudadano participa activamente en las Ferias de Servicio Súpercade Móvil, como mecanismo de participación ciudadana, con el fin de promocionar los trámites y servicios de la entidad y de igual manera conocer de cerca sus inquietudes y hacer seguimiento en primera instancia en los casos en que los ciudadanos sientan vulnerados sus derechos.

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, programa instalado y liderado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, que facilita al ciudadano hacer sus consultas o transmitir sus inquietudes, de igual manera puede entrar por la Web de la entidad [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) link <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- Correos electrónicos:  
[quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co](mailto:quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co)  
[defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co)
- Supercade Móvil convocados por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadanía.

## **ACTIVIDADES PREVISTAS DENTRO DEL CRONOGRAMA**

Las actividades a desarrollar, permiten fortalecer la figura de Defensor del Ciudadano, a nivel interno y externo:

- Apoyo en los distintos eventos realizados por la entidad en las diferentes localidades de la ciudad, Ferias de Servicio – Supercade Móvil e Inspección Vigilancia Control 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.
- Fortalecer la figura y funciones del Defensor de la Ciudadanía en los puntos de red Cade, en donde hacemos presencia (Supercade Cra 30, Suba, Américas y 20 de julio).
- Divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía a través de las capacitaciones de riego bajo para los ciudadanos (as) que solicitan el concepto técnico de su establecimiento.

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

**Nombre del proceso.**  
**GESTION CORPORATIVA**

**Código: PLAN-GC-01**

**Versión: 2**

**Nombre del Plan.**  
**PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL  
CIUDADANO 2017**

**Vigente desde: 23/05/2017**

**Página 8 de 8**

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	23/05/2017	Se crea plan estratégico de defensor del ciudadano 2016, según lo establecido en el Decreto 197 de 2014, lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010 y Decreto 392 de 2015, se incluye en mecanismos de participación ciudadana Web de la entidad link <a href="http://www.bomberosbogota.gov.co">www.bomberosbogota.gov.co</a> y <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.