

Entidad

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 1: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



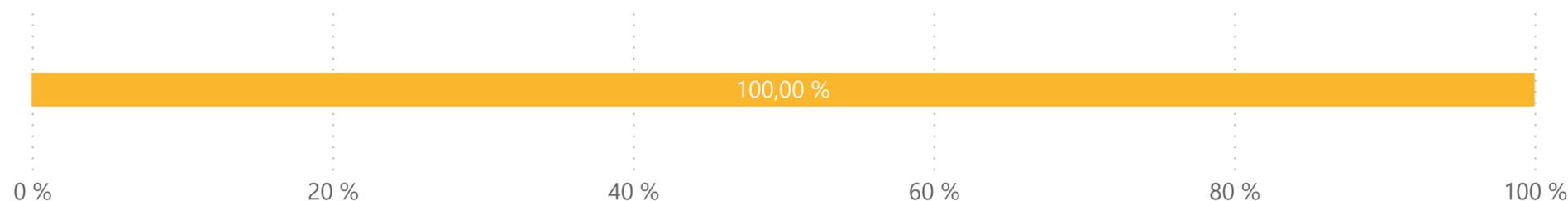
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS formuló y aprobó 13 actividades en el componente No. 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, al mes de abril y de acuerdo al corte de seguimiento realizado por la tercera línea de defensa, es decir, que desde la Oficina de Control Interno se obtuvo un 27,5% de cumplimiento a las actividades programadas y a la fecha se ha cumplido con lo planeado.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 2: En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

- A. El 19 de mayo de 2023, desde la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad, y a fin de dar cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, se solicita a las áreas designados para la mesa técnica de apoyo de relacionamiento ciudadano.
- B. En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 8 de junio de 2023 se formalizó el Equipo Técnico de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- C. En Bomberos Bogotá desde el 14 de marzo 2024, se inicia el proceso de revisión de metodología, temas y prioridades que se tratarán desde la mesa técnica de relacionamiento.
- D. El 18 de abril de 2024, desde la Oficina Asesora de Planeación solicitan actualizar la delegación para la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía.
- E. El 17 de mayo de 2024 se participa en el Taller del Modelo de Relacionamiento dirigido desde la Alcaldía Mayor de Bogotá, así mismo se elabora presentación para socialización del Modelo ante la mesa de apoyo técnico.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 3: Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

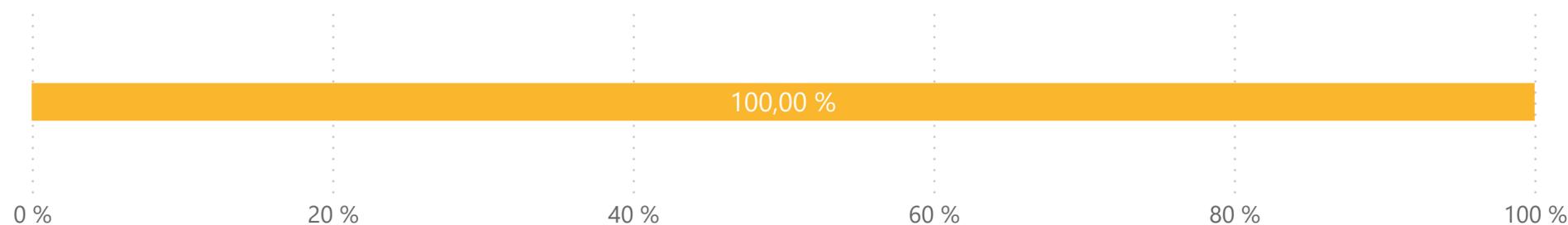
Para el primer semestre de 2024 no se encuentran metas asociadas al modelo de relacionamiento de la ciudadanía en el proyecto.

Sin embargo se destinaron recursos para el Talento Humano y Tecnológico para fortalecer el Servicio a la Ciudadanía

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 1: Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

En la UAECOB se diseña y esta en implementación una estrategia de Lenguaje claro para la vigencia 2024.

A. Se evidencia el envío de tips por medio de correos electrónicos por mes a los designados, jefes de las dependencias y asesores de servicio a la ciudadanía, recordando la importancia de un lenguaje claro para una buena comunicación con los ciudadanos.

B. Con el fin de promover el uso de un lenguaje claro en la relación de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos con la ciudadanía y para mejorar la confianza de la ciudadanía y disminuyendo los errores en las respuestas definitivas gestionadas, el 12 de marzo de 2024, se adelanta reunión para establecer acciones de lenguaje claro con el equipo de Servicio a la Ciudadanía.

C. Atendiendo la invitación de la Veeduría Distrital a participar en la convocatoria de postulación de documentos públicos para la traducción a Lenguaje Claro, desde la UAECOB se postula POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

D. El 15 de abril de 2024 se remite por correo electrónico y por WhatsApp un Tip sobre lenguaje claro al equipo de servicio a la ciudadanía y designados de las áreas para el manejo de Bogotá te escucha. El 21 de mayo de 2024 se remite por correo electrónico y por WhatsApp un Tip sobre lenguaje claro al equipo de servicio a la ciudadanía y designados de las áreas para el manejo de Bogotá te Escucha. El 18 de junio de 2024 se remite por correo electrónico y por WhatsApp un Tip sobre lenguaje claro al equipo de servicio a la ciudadanía y designados de las áreas para el manejo de Bogotá te escucha. El 17 de julio de 2024 se remite por correo electrónico y por WhatsApp un Tip sobre lenguaje claro al equipo de servicio a la ciudadanía y designados de las áreas para el manejo de Bogotá te Escucha.

E. Se participa en el Laboratorio de simplicidad organizado y dictado por la Veeduría Distrital, conforme a los cupos indicados desde dicha entidad participan cinco personas.

F. Se comparte a los asesores de servicio a la ciudadanía La Ruta Básica de Atención Presencial a Personas con Discapacidad.

G. Se generó apoyo desde servicio a la ciudadanía para la rendición de cuentas y la ciudadanía. Se remite publicidad de manera interna a ciudadanía.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 2: Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

- A. Se evidencia actualización del Procedimiento Interno PQRSD para el año 2024, en el numeral 4.8 el cual indica la Protección al denunciante, como también la divulgación en pagina web de la entidad, se ajustó la recepción de peticiones por presuntos hechos de corrupción, así mismo, se incluyó formato de Acuerdo de Confidencialidad.
- B. El 10 de marzo de 2024 se adelanta reunión entre profesionales de prensa y servicio a la ciudadanía, donde se acuerdan los elementos a incluir en la estrategia divulgativa de prevención por presuntos hechos de corrupción y servicio a la ciudadanía.
- C. El 11 de marzo de 2024 se remite mediante correo electrónico la propuesta de estrategia y cronograma, así como piezas y vídeos existentes (como posible insumo), Video portal de servicio, Logo defensoría del ciudadano, Video pedagógica prevención hechos de corrupción.
- D. El 23 de abril de 2024, se aprueban las piezas de difusión de la ruta de denuncias de hechos de corrupción. Se publican las piezas a través de redes sociales.
- E. El 29 de abril se remite a prensa los contenidos de protección del denunciante para la elaboración de piezas divulgativas.
- F. El 31 de mayo de 2024, se adelanta seguimiento a la estrategia, teniendo en cuenta que el siguiente tema a difundir es la figura de la Defensoría de la ciudadanía, sin embargo y teniendo en cuenta que a partir del 14 de junio de 2024 hay nuevo Subdirector-a de Gestión Corporativa, se considera pertinente divulgar otro tema en tanto se realizan los ajustes institucionales. Por lo anterior, desde servicio a la ciudadanía se remite la información de los canales de atención, para ser difundidos en el mes de junio de 2024.
- G. El 24 de junio de 2024 se adelanta seguimiento y se remite a prensa contenido de la Carta de Trato Digno para el diseño de las correspondientes piezas. El 28 de junio de 2024 desde prensa remiten las piezas de divulgación de los canales de interacción de la ciudadanía.
- H Se contempla Ruta de Denuncias, y se encuentra activó el botón de denuncias en pagina web de la entidad.
- I. El equipo de servicio a la ciudadanía y de correspondencia firman el formato de confidencialidad de la información.

Desde la Defensoría del Ciudadano, se evidencia que la Entidad ha cumplido con todas las actividades como se evidencia en los soportes reportados.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 3: Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

- Informes de calidad del cuarto trimestre del 2023 y primer trimestre de 2024
- Capacitación a Designados o personas a cargo de la gestión de peticiones ciudadanas de cada dependencia de la entidad UAECOB del 29 de mayo de 2024.
- Alertas señales reportando el estado de las peticiones a designados de cada dependencia.

Desde la Defensoría del Ciudadano, se evidencia que la Entidad ha cumplido con los reportes de informes con respecto a las PQRSD. Por otro lado y como recomendación solicitar a la Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría General mesas de trabajo de manera tal, se logre mejorar traslados entre entidades.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

FUNCIÓN 3. Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

A. Que aunque no se cuenta con usuario directamente en Bogotá te escucha, de manera interna, se realiza seguimiento a las peticiones por cada dependencia una vez por semana reportando el estado de las peticiones, como seguimiento de las mismas, realizando de manera aleatoria una verificación como estrategia de mejora que permita revisar la calidad de las respuestas desde el 3 de abril al 4 de junio de 2024, remitidas a designados y jefes de dependencias.

B. En UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS se formularon y aprobaron treinta y uno (31) actividades asociadas a tres de las políticas que impactan el servicio a la ciudadanía, así:

* Transparencia y acceso a la información: 13 metas

* Servicio a la ciudadanía: 13 metas

* Participación a la ciudadanía: 5 metas

Se evidencia que se ha dado cumplimiento a lo planeado para el primer semestre de 2024.

En relación con la política de racionalización de tramites y teniendo en cuenta que UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS, durante las vigencias anteriores se implementaron acciones encaminadas a mejorar sus servicios, tramite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo), que han beneficiado a la ciudadanía en aspectos como facilidad de los servicios que presta Bomberos Bogotá; Capacitaciones, conceptos técnicos, simulacros, atención de emergencias, entre otros servicios.

De acuerdo a lo referido en el PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2024 V. 1 código GE-PG01, donde se indicó: "La entidad no realizará acciones de racionalización de trámites para el 2024 ya que la OPA inscrita en el SUIT ya tuvo las mejoras de racionalización durante la vigencia 2022 y ya se encuentra digitalizada".

Por lo anterior, se sugiere revisar el resultado y consistencia del puntaje obtenido en la evaluación FURAG 2022 de esta política (Racionalización de Tramites) con un 68,6, con el propósito de implementar acciones para fortalecer la política.

C. Capacitación a Designados a cargo de la gestión de peticiones ciudadanas de cada dependencia el 29 de mayo de 2024.

D. Se han atendido los lineamientos de la Secretaría General para la creación de perfil para la Defensoría, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, con el fin de realizar seguimiento al trámite de PQRSD.

Envío de información en la matriz remitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá para la nueva parametrización de la

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 4: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4

Avances



lineamiento 1: Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos diseñó un documentos que tiene como objetivo: Desarrollar una 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 de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, a la fecha se ha avanzado en:

- A. Ruta de denuncias hechos de corrupción
- B. Protección al denunciante
- C. Canales de atención
- D. Carta de trato digno

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 4: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4

Avances



Lineamiento 2: Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

A. En el mes de marzo los colaboradores de servicio a la ciudadanía inician el proceso de certificado de conocimiento para contratistas, la cual hace parte del proceso de inducción y reinducción; espacio de aprendizaje que aporta a la consolidación de la cultura organizacional y permite a los/as colaboradores/as de Bomberos Bogotá desarrollar capacidades personales y laborales.

El 4 de abril de 2024 los colaboradores de servicio a la ciudadanía participan en el espacio virtual de capacitación de la Política Pública de Mujer y Género, organizada por el Comité de Mujer y Género de Bomberos Bogotá.

Durante el mes de abril de 2024 realizan el proceso de inducción de conocimiento para contratistas, a través del cual se afianzan entre otros conocimientos :

- Información general de la Entidad
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
- Desarrollo administrativo en el ejercicio de la Función Pública
- Gestión del talento humano
- Gestión de las TIC's
- Derechos y deberes
- Servicio a la ciudadanía
- Gestión Documental
- Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo
- Código de integridad

El 15 de mayo de 2024 el equipo de servicio a la ciudadanía participa en el conversatorio Diseño Universal para la formulación de Planes de Emergencia en los puntos de Servicio a la Ciudadanía, en el cual la líder del equipo participa como ponente.

En el mes de junio los asesores de servicio realizan la capacitación virtual realizada por la Veeduría Distrital:

Transparencia, acceso a la información pública y cultura de integridad pública, el 26 de junio desde presa remiten la propuesta de piezas de canales para publicaciones externas (en redes). Lo mismo sería internamente.

El 13 de junio de 2024 se participa en el nodo sectorial de accesibilidad liderado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se evidencia la publicación de piezas comunicativas en redes sociales sobre los canales de atención de la UAECOB.

B. Se evidencia la gestión de mesas de trabajo con el equipo de servicio al ciudadano para fortalecer las competencias ciudadanas frente al servicio.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



Lineamiento 3: Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se evidencia participación activa por parte de los asesores de Servicio a la ciudadanía en las capacitaciones adelantadas por la Secretaría General, tanto para PQRSD como para la nueva parametrización de defensor a la ciudadanía.

Desde la Defensoría del Ciudadano, se evidencia que la Entidad ha cumplido con todas las actividades para lo cual se confirma en las evidencias reportadas.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 5: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5



Lineamiento 1: Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

- Se evidencia divulgación y actualización de información frente a los canales de interacción; página web, redes sociales y piezas comunicativas en la entidad, con información actualizada.
- Desde la Defensoría del Ciudadano, se evidencia que la Entidad ha cumplido con la divulgación de canales de interacción para lo cual se confirma en las evidencias reportadas, así mismo como oportunidad de mejora, se recomienda para el servicio telefónico, el manejo de llamadas en espera o el uso de las extensiones entre dependencias.

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5

Avances



Lineamiento 2: El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Para el primer semestre de 2024 no se encuentran metas asociadas al modelo de relacionamiento de la ciudadanía en el proyecto.
Sin embargo, para esa vigencia se destinaron recursos para Talento Humano y Tecnología, fortalecimiento el servicio a la ciudadanía.