

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 2

## Defensor de la Ciudadanía

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. 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 20 actividades en el componente No. 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, al mes de diciembre 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 98% de cumplimiento a las actividades programadas y a la fecha se ha cumplido con lo planeado, a la fecha del reporte se encuentra al 100%.

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. 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

El 4 de octubre de 2024 se adelanta mesa de relacionamiento, durante la cual se socializa con los asistentes los avances de la caracterización, se les solicita remitir la actualización de grupos de interés conforme al memorando de la OAP, así mismo se socializa el plan de participación de la ciudadanía.

Se realizó y publicó la caracterización de población usuaria y grupos de interés de la UAECOB con información a 2024, esta caracterización es un insumo para la planeación estratégica institucional y para las acciones de fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

Las acciones del plan institucional de participación ciudadana formuladas para la vigencia 2024 se cumplieron al 100%, donde se destaca la realización de 4 master class en temas demandados por los grupos de interés, la audiencia de rendición de cuentas en el mes de julio que abarcó la gestión de la vigencia 2023 y el I semestre del 2024; dos ejercicios de aprovechamiento de datos; la participación activa en los Consejos locales de gestión del riesgo atendiendo las solicitudes de la comunidad; la realización de campañas y programas de gestión del riesgo con la comunidad y la estrategia "Un café con Bomberos Bogotá", donde desde la Oficina de servicio a la ciudadanía se mantuvo diálogo permanente con los grupos de valor.

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. 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 segundo semestre de 2024 se incluye una meta en la Política Pública Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y Construcción de Paz, cuyo producto es: Percepción ciudadana de la prestación del servicio por parte del UAE - Cuerpo Oficial de Bomberos.

Dentro de los recursos destinados para dar cumplimiento a la meta se encuentra el destinado para el talento humano, sin embargo también se destina presupuesto en: tecnológico para fortalecer el Servicio a la Ciudadanía

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. 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

1. En la UAECOB se diseña y esta en implementación una estrategia de Lenguaje claro para la vigencia 2024:
  - A. 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.
  - B. El 17 de julio, 21 de agosto y 19 de septiembre 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.
  - C. 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 cinco personas.
  - D. 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.
  - E. El 9 de septiembre de 2024 se adelanta reunión en la cual desde la Veeduría Distrital retroalimentan sobre las mejoras que se pueden realizar al documento postulado en el marco de la estrategia de lenguaje claro y el 11 de septiembre se reciben las observaciones al documento.
  - F. El 26 de septiembre de 2024 se desarrolla taller de lenguaje claro con los designados para trámite de PQRSD de las dependencias de la Entidad.
  
2. Bomberos Bogotá incluye y adelanta acciones en el sello de la igualdad, dando cumplimiento a las acciones planeadas en aplicación de la Resolución 2210 del 2021 en relación a la incorporación del enfoque de género en los instrumentos de planeación de la UAECOB., dentro de las cuales se encuentra Incorporar el enfoque de género en el manual(es) de atención a la ciudadanía de la entidad.

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. 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 Se contempla Ruta de Denuncias, y se encuentra activó el botón de denuncias en pagina web de la entidad.
  - C. El equipo de servicio a la ciudadanía y de correspondencia firman el formato de confidencialidad de la información.
  - D. El 15 de julio de 2024 se aprueba la pieza de divulgación interna de los canales de interacción
  - E. El 18 de julio de 2024 se remite a la Oficina de prensa los contenidos de la carta de trato digno para el diseño y publicación de una pieza.
  - F. Durante el mes de agosto se divulga por redes sociales los canales de interacción con la ciudadanía.
  - G. Durante el mes de septiembre se divulga por redes sociales la Carta de trato digno de Bomberos Bogotá.
- Se elabora un informe de octubre y noviembre de 2024, en el cual se incluyen las solicitudes de actualización de información publicada en la página web, así mismo para este periodo se gestionó el diseño de piezas de comunicación de trámite de PQRSD para divulgación interna,

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. 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 de: segundo y tercer trimestre de 2024
- Alertas señales reportando el estado de las peticiones a designados de cada dependencia a fin de garantizar respuestas oportnas a las PQRSD

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 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, 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 85% de cumplimiento

\* Servicio a la ciudadanía: 13 metas 95% de cumplimiento

\* Participación a la ciudadanía: 5 metas 100% de cumplimiento

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.

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.

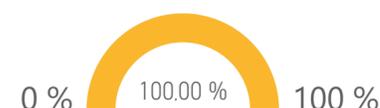
Envío de información en la matriz remitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá para la nueva parametrización de la figura de Defensor al Ciudadano en el Bogotá te Escucha.

Frente a esta última actividad no se evidencian lineamientos por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá .

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. 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, durante el segundo semestre se realizó:

- A. El 15 de julio de 2024 se aprueba la pieza de divulgación interna de los canales de interacción
- B. El 18 de julio de 2024 se remite a la Oficina de prensa los contenidos de la carta de trato digno para el diseño y publicación de una pieza.
- C. Durante el mes de agosto se divulga por redes sociales los canales de interacción con la ciudadanía.
- D. Durante el mes de septiembre se divulga por redes sociales la Carta de trato digno de Bomberos Bogotá.
- E. Se elabora un informe de octubre y noviembre de 2024, en el cual se incluyen las solicitudes de actualización de información publicada en la página web, así mismo para este periodo se gestionó el diseño de piezas de comunicación de trámite de PQRSD para divulgación interna,

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. 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

Durante el segundo semestre de 2024 los colaboradores de servicio a la ciudadanía participaron en:

\*Durante los días 10, 11 y 12 de julio de 2024 Taller interno Sinergia y Trabajo en Equipo

\* Participación en el "taller de diseño universal para sistemas señaléticos en psc" del 15 de agosto de 2024.

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. 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, en lo que tiene que ver con la operación del sistema distrital de peticiones y trámite PQRSD .

# Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 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



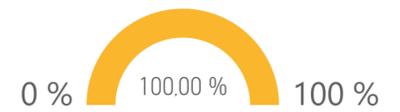
### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

- 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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. 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 segundo 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.