



PLAN DE TRABAJO DEFENSORÍA CIUDADANA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS Vigencia 2023

El presente plan de trabajo se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, y esta basado en las acciones más relevantes a realizar en materia de servicio a la ciudadanía en la entidad con el propósito de:

- ✓ 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

Actividad	Meta/producto	Fecha de Inicio	Fecha Final
Espacios de diálogo y rendición de cuentas con la ciudadanía que asiste a la oficina de atención ciudadana "Un café con Bomberos de Bogotá"	Tres (3) diálogos "Un café con Bomberos de Bogotá"	01/02/2023	30/11/2023
Realizar estudios de caso que permitan generar opciones de solución inmediata al ciudadano	Actas de análisis de estudios de casos que soliciten soporte técnico	01/03/2023	30/11/2023
Revisar y actualizar la página web en la sección de trámites y servicio a la ciudadanía	Sección de trámites y servicio a la ciudadanía actualizada en la página web institucional con la información de servicios	01/03/2023	30/11/2023
Creación e impresión de código QR para cada vehículo y estación con el propósito de conocer la percepción de la ciudadanía sobre la entidad	Códigos QR de acceso a la encuesta de percepción de la ciudadanía	01/02/2023	15/05/2023
Coordinar jornada de lenguaje claro	Una (1) jornada de lenguaje claro	01/04/2023	30/06/2023

Participar en la conformación del equipo técnico de relacionamiento con la ciudadanía, que apoye al Comité de Gestión y Desempeño con la implementación de las Políticas	Conformación del equipo técnico de relacionamiento a través de acta del Comité de Gestión y Desempeño	02/02/2023	30/06/2023
Incluir en el proceso de medición de satisfacción ciudadana preguntas sobre el portal de servicios	Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana	01/02/2023	30/10/2023
Elaborar y publicar mensualmente en la página WEB de la Entidad los informes de PQRSD relacionados con los requerimientos allegados a la Entidad a través de los canales oficiales	Doce (12) informes de PQRS elaborados y publicados	01/01/2023	30/11/2023
Elaborar y publicar en la página web de Bomberos Bogotá reporte de acceso de la información pública en el que se especifique: - Número de solicitudes recibidas. - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. - Tiempo de respuesta a cada solicitud. - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública.	Cuatro (4) Reportes de solicitudes de información pública	01/01/2023	30/11/2023

Adelantar el autodiagnóstico de la política de servicio a la ciudadanía en la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ, de acuerdo con la metodología del modelo integrado de planeación y gestión, como insumo del plan de acción vigencia 2024.	Autodiagnóstico realizado	02/10/2024	30/11/2024
Revisar y de ser pertinente actualizar la carta de trato digno de la entidad de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ	Acta de reunión	01/09/2024	29/09/2024
Realizar evaluación de las respuestas emitidas por Bomberos Bogotá a las peticiones de la ciudadanía	Cuatro (4) informes de evaluación a la calidad de las respuestas	01/01/2023	30/11/2023
Envío de alertas tempranas y de carácter preventivo para la gestión de peticiones	Alertas preventivas enviadas quincenalmente mediante correo electrónico a las dependencias de Bomberos Bogotá.	01/01/2023	30/11/2023
Medir el Nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio que presta Bomberos Bogotá	Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana	01/01/2023	30/11/2023