

Plan Defensor del Ciudadano	Actividades	Meta/Producto	Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)
<b>Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	Actualizar el diagnóstico relacionado con el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ	Un (1) Un diagnóstico actualizado	1/02/2022	31/03/2022
	Socializar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de la gestión de servicio a la ciudadanía	Tres (3) socializaciones realizadas	1/03/2022	30/11/2022
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Analizar la atención presencial de Bomberos Bogotá en la Red CADE	Un (1) Documento de análisis	1/04/2022	1/08/2022
	Elaborar propuesta de Fortalecimiento de atención canal telefónico	Un (1) Documento de propuesta	1/03/2022	1/05/2022
	Implementar señalización de Servicio a la ciudadanía en el edificio comando	Señalización implementada	1/07/2022	30/09/2022
	Definir propuesta de implementación Buzón de sugerencias en las estaciones de Bomberos	Una (1) Propuesta de implementación de buzones	1/08/2022	30/08/2022
<b>Talento Humano</b>	Crear la estrategia de capacitación en temas de servicio a la ciudadanía y PQRSD	Una (1) Estrategia de capacitación	1/02/2022	15/03/2022
	Realizar visitas de acompañamiento a la atención ciudadana	Una (1) Matriz de monitoreo	1/04/2022	30/11/2022
	Ajustar el procedimiento de liquidación y registro de pago para concepto técnico a establecimientos comerciales y otros servicios	Un (1) Documento modificado	1/04/2022	30/08/2022

<b>Normativo y procedimental</b>	Establecer el documento de traducción a otras lenguas	Un (1) Documento traducción en otras lenguas	1/09/2022	30/11/2022
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	Definir una estrategia de divulgación	Un (1) Documento de estrategia	1/02/2022	15/03/2022
	Socializar a las áreas competentes los resultados de las encuestas de satisfacción	Tres (3) comunicaciones enviadas a quien corresponda	1/03/2022	30/11/2022
	Presentar propuesta de atención a la ciudadanía en las Estaciones de Bomberos	Una (1) Propuesta elaborada, presentada y socializada	1/03/2022	1/05/2022
	Llevar a cabo tardes de Café con la Defensora de la Ciudadanía	Dos (2) sesiones de tarde de café	1/06/2022	1/11/2022
	Realizar seguimiento a la implementación de la estrategia de divulgación de la figura de la defensora de la ciudadanía	Tres (3) seguimientos	1/04/2022	30/11/2022



U.A.E. CUERPO OFICIAL  
**BOMBEROS**  
BOGOTÁ D.C.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.