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

Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C.

UAECOB

[Honor, Valor, Disciplina]

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2015

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 5

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO. 7

MANEJO DE RIESGOS DE CORRUPCION 7

ESTRATEGIA ANTITRAMITES 9

RENDICION DE CUENTAS 11

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 12

INTRODUCCIÓN

MARCO NORMATIVO

Artículo 73 de la ley 1474 de 2011 "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

ASPECTOS GENERALES

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos como lo cita su direccionamiento estratégico no solo contempla en su quehacer las tareas que hay que emprender dentro de la entidad para cumplir con su misionalidad, también se tienen considerados los lineamientos que establece el Gobierno Distrital a través del Plan de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C., 2012-2016 "Bogotá Humana"; es así como comprometida con la gestión Integral del Riesgo el cual se orienta hacia la prevención de riesgos, mediante la intervención integral del territorio en riesgo inminente, el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades para reducir su vulnerabilidad e incrementar su resiliencia y el fortalecimiento de las entidades en la gestión del riesgo, alinea su accionar al cumplimiento de los objetivos propuestos en el Eje dos – "Un territorio que enfrenta el cambio climático y se ordena alrededor del agua" y de igual forma a través del fortalecimiento de la función administrativa y el desarrollo institucional orienta su gestión a las disposiciones dadas en el "Eje tres - Una Bogotá que defiende y fortalece lo público".

La protección de la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá, D.C., mediante la atención y gestión del riesgo en incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos, y otras emergencias de manera segura, eficiente con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano, es la misionalidad de la entidad, para lo cual UAE Cuerpo Oficial de Bomberos comprometida con la interinstitucionalidad, la participación ciudadana, el respeto por el ciudadano, la eficiencia, la probidad entre otros valores y principios, adelanta acciones orientadas a cumplir los diferentes procesos de la Entidad, propendiendo siempre por el mejoramiento de su gestión.
Es así que a través de la estrategia construida, el Cuerpo Oficial de Bomberos propenderá por llevar a cabo acciones que dentro de su gestión realcen principios de transparencia, participación y eficiencia en la formulación de programas, planes y proyectos que atiendan las necesidades e inquietudes de la comunidad.

Para lo anterior y en atención al Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 y a los Artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011; la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, diseña para la vigencia 2014, el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano el cual esta integrado por los siguientes componentes:

I. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.
II. Estrategia antitrámites.
III. Rendición de cuentas.
IV. Servicio de atención al ciudadano.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISIÓN

Proteger la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá D.C., mediante la atención y gestión del riesgo en incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos y otras emergencias, de manera segura, eficiente, con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano.

VISIÓN

Ser para el 2020 el Cuerpo Oficial de Bomberos referente para América, tanto en el sector público como el privado por su servicio, su excelencia institucional y el cumplimiento de estándares de clase mundial.

De esta manera la misión y visión de la Entidad deberá ser inspiradores de su actuar durante el cuatrienio abarcando además los siguientes elementos:

Corresponsabilidad de la gestión del riesgo: Que exige la voluntad y compromiso de la Administración Distrital y la ciudadanía de trabajar juntas, la Administración debe propiciar el mandato, a la participación ciudadana, mientras los ciudadanos deben participar decididamente, intervenir en las actividades públicas, articular e interactuar con ella frente al tema de gestión del riesgo.

Articulación institucional: Con esta premisa sustentamos todas las acciones que se realizarán para poder integrarnos con entidades afines, dentro de los Sistemas de Prevención y Atención de Emergencias y Desastres a nivel distrital, nacional e internacional, con las cuales buscaremos trabajar estrechamente en pro de la sinergia necesaria para el logro de las metas trazadas.

Alianzas estratégicas e impulso a las relaciones internacionales: Indispensable que se genere la asociación, ya sea como socios estratégicos o como clientes directos, a nuevos participantes que compartan los intereses de la Unidad. El enfoque que tenemos en este sentido pretende acercarnos a diversas instituciones y organismos, tanto privados como estatales y generar cooperación con ellos sobre los procesos que desarrollamos. Buscamos que no sólo encuentren atractiva la opción de desarrollo con la UAECOB, sino que también se hagan copartícipes del logro de nuestras metas.

VALORES Y PRINCIPIOS

Conforme al Ideario Ético de la UAE Cuerpo oficial de Bomberos, adoptado mediante Resolución 116 de 2007, todos los funcionarios y contratistas de la UAECOB, de manera conjunta y coordinada establecieron los siguientes valores éticos:

- Probidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Trabajo en Equipo
- Servicio
- Objetividad
- Lealtad
- Eficiencia
- Equilibrio
- Armonía Laboral

POLÍTICA DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN

En la UAE Cuerpo oficial de Bomberos somos responsables por los resultados de nuestra gestión, así todos los niveles de la Organización nos comprometemos con la cultura y valores de nuestra Entidad, mediante la adopción de una única política, igual para todos nuestro servicios, servidores y clientes. A través de ésta nos comprometemos en forma diferenciada a preservar nuestros estándares de Calidad, Control Interno, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión Documental, Seguridad Informática y Responsabilidad Social.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Preparar la respuesta y responder de manera efectiva y segura ante incendios, incidentes con materiales peligrosos y casos que requieran operaciones de rescate, así como en las demás situaciones de emergencia que se presenten en Bogotá D.C., además de dar apoyo en los ámbitos regional, nacional e internacional.
2. Generar corresponsabilidad del riesgo mediante la prevención, mitigación, transferencia y preparación con la comunidad ante el riesgo de incendios, incidentes con materiales peligrosos y rescates en general.
3. Consolidar la Gestión del Conocimiento a través del modelo de Gestión del Riesgo y sus líneas de acción.
4. Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAECOB y llevarla a la excelencia.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

MANEJO DE RIESGOS DE CORRUPCION

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos a partir de su Direccionamiento Estratégico y bajo la estructura del mapa de procesos define en su nivel estratégico un procedimiento para la administración del Riesgo.

Objetivo

Administrar los riesgos asociados a los procesos que puedan afectar los productos o servicios generados para el logro de los objetivos de la Entidad.

Políticas de Operación

Este procedimiento interno inicia con el análisis del riesgo a partir del contexto estratégico y finaliza con el seguimiento y tratamiento respectivo de los riesgos y el monitoreo de las acciones tomadas en la administración del riesgo de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá.

Una vez realizada la valoración de los riesgos, el aplicativo define automáticamente la política de administración del riesgo que se va a implementar, los riesgos con evaluación por encima de aceptable deberán tener un Plan de Manejo del Riesgo establecido. La actualización de los riesgos se realiza cada año, dentro de los tres primeros meses; y por lo menos en el primer mes del segundo semestre de cada año, se deben realizar a través de la herramienta establecida las nuevas evaluaciones de probabilidad e impacto, teniendo en cuenta que los riesgos nunca dejan de representar una amenaza para la organización.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

En el proceso de identificación de riesgo teniendo en cuenta que se deben identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos de corrupción que están definidos como la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado para la obtención de un beneficio particular; se realizó una identificación de posibles riesgos en cada uno de los veintisiete (27) procesos de la entidad, para lo cual se han adelantado sensibilizaciones a los líderes de proceso y personal a cargo, en metodología de la administración del riesgo, el metalenguaje del riesgo, la tipología de los riesgos, la política de administración del riesgo y el plan de manejo de los riesgos,

posterior a este proceso se desarrollaron mesas de trabajo para la actualización de los mapas de riesgo en los cuales se encuentran incluidos en cada uno de ellos los riesgos de corrupción.

Se cuenta con una matriz consolidada de los riesgos de la entidad con la siguiente información:

Total de Riesgos Identificados en la Entidad	97
Total de Riesgos Procesos Misionales	25
Total de Riesgos Procesos de Apoyo	64
Total de Riesgos Procesos de Estratégicos	13
Total de Riesgos Proceso de Evaluación	5
Total Riesgos de Tipo Administrativo de la Entidad	59
Total Riesgos de Corrupción de la Entidad	38
POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	
Aceptar el Riego	90
Reducir el Riesgos	3
Evitar, compartir o Transferir el Riesgo	4
PLANES DE MANEJO DE RIESGO	
Total de Planes de Manejo del Riesgos planteados	36

Acciones a Desarrollar en la Vigencia

- Definir un estándar que describa los roles para la actualización, seguimiento y monitoreo de los riesgos de corrupción.
- Sensibilización a líderes de proceso del estándar aprobado para los riesgos de corrupción de su competencia.
- Generar las alertas tempranas para que los líderes de proceso realicen el monitoreo de los riesgos de corrupción de sus procesos, y cuando sea el caso soliciten la asesoría a la Oficina Asesora de Planeación para el levantamiento de las respectivas acciones correctivas.

Se anexan mapas de riesgo de los procesos de la entidad.

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, por lo cual la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos continúa en su gestión de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el estado mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, tal como se expone en la guía para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la DNP y el DAFP.

Trámites y servicios de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá ha desarrollado y actualizado su portafolio de servicios el cual cuenta con los siguientes servicios:

Atención de emergencias

- Atención de incendios estructurales, forestales y vehiculares
- Materiales peligrosos (Biológicos, químicos, nucleares y radioactivos)
- Búsqueda y rescate acuático
- Búsqueda y rescate en Montaña y Zanjas
- Rescate Vehicular
- Rescate vertical
- Estructuras colapsadas
- Búsqueda y rescate de animales en emergencias

Aglomeración de Público

- Gestión De Aglomeración de Público
- Concepto técnico de espectáculos pirotécnicos

Capacitación externa

- Club Bomberitos
- Capacitación a la Comunidad
- Capacitación Empresarial
- Capacitación a Pirotécnicos

Conceptos técnicos

- Revisión de proyectos
- Reconocimiento a establecimientos. Certificación Cruz malta
- Concepto Técnico. Visitas de inspección

Asesorías en Seguridad Humana y Física

- Asesoría en ejercicios de simulación y simulacros
- Expedición de constancias de servicios de emergencias

En la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, la mayoría de los trámites se gestionan a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, el diagnostico de los trámites y servicios se realizó teniendo en cuenta factores internos y externos de la entidad, como resultado de la implementación de la estrategia, se cuenta con la publicación de los mismos en la página web de la entidad, el cual cuenta con la información necesaria para acceder a cada uno de los mismos.

Se tienen formatos de inscripción publicados en la página web para la Revisión de Proyectos.

Se realizó en la vigencia anterior la modificación en el concepto técnico FOR-CR-01-3 donde se incluye la firma del profesional especializado y la firma del subdirector de gestión del riesgo.

Se implementa la utilización del sello de seguridad como mecanismo de prevención y control en la emisión de los documentos. Se creó el formulario para la inscripción a los programas de sensibilización y educación en prevención de incendios y emergencias conexas para niños, jóvenes y población vulnerable.

Acciones a Desarrollar en la vigencia

En desarrollo de la estrategia planteada a través de este componente, la UAECOB ha orientado sus acciones en:

- Acciones que creen espacios en la página web de la entidad que faciliten la interacción con el ciudadano permitiendo realizar las solicitudes para algunos trámites a través de esta herramienta.

- Se realizará una prueba piloto en algunas estaciones de la implementación del formulario de inscripción para la capacitación comunitaria dictada por las estaciones, con el fin que sea implementada en la web.

- Se continuara con el proceso de publicación de documentos formularios para la inscripción de servicios.

- Continuar con la Articulación con las áreas de Atención al Ciudadano y Comunicaciones y prensa que permitan desarrollar mecanismos de evaluación a los servicios más relevantes prestados por la entidad.

- Informe trimestrales de las encuestas de satisfacción pertenecientes a los servicios prestados a medida que se desarrollan las mismas

- Se desarrollarán encuesta de satisfacción para las capacitaciones a brigadas, para determinar las posibles acciones a mejorar en el procedimiento de capacitaciones

RENDICION DE CUENTAS

Gestión Administrativa

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos en desarrollo de su gestión genera planes, programas y proyectos en los que se incorporan los compromisos y metas institucionales y de ciudad, los resultados del seguimiento y evaluación de estas herramientas generan informes, reportes y/o registros los cuales están a disposición de la ciudadanía a través de su página Web. Se publican los informes de gestión de la entidad, los proyectos de inversión formulados, el plan anual de adquisiciones y planes de acción institucional, así como informes de los indicadores de la entidad.

Lo anterior permite de cara al ciudadano evidenciar la gestión de la entidad frente a sus responsabilidades en el marco de su misionalidad como en aquellas de tipo presupuestal acorde con las asignaciones de los recursos públicos que le son asignados.

A través de los diferentes sistemas de seguimiento a la inversión y gestión del Distrito se genera periódicamente una reportabilidad sobre las acciones que la entidad adelanta para cumplir con los compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo, es así como en el sistema SEGPLAN de la Secretaría Distrital de Planeación se realiza el reporte sobre el avance y cumplimiento de las metas plan de desarrollo que se ejecutan a través de los proyectos de inversión formulados por la entidad para satisfacer y / o resolver las necesidades de la ciudadanía y gestionar procesos de fortalecimiento institucional; de igual forma a través del Sistema PREDIS de la Secretaría Distrital de Hacienda se registran los resultados y avances de los productos que la entidad entrega a la ciudad en articulación con el presupuesto de inversión asignado a la Unidad, Producto Meta Resultado (PMR).

Mecanismo de participación

La Unidad Administrativa Especial formuló de acuerdo con lineamiento dado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor el Procedimiento de participación ciudadana Cód: PROD-PGE-08 asociado al Proceso de Planeación y Gestión Estratégica como un mecanismo insumo del proceso de planificación y mejoramiento de la gestión institucional. Dado que desde este proceso se diseñan y se asesora en la aplicación de políticas que dan respuesta a las necesidades de la ciudadanía en el marco de la misionalidad de la entidad.

- Es así como en desarrollo e implementación de este procedimiento se dará inicio a la construcción de un plan institucional de participación ciudadana construido de manera participativa por quienes harán parte como ejecutores del mismo.

- Plan que será presentado y socializado para su aprobación ante el Comité del Sistema Integrado de Gestión.

- Este plan será incorporado en la página web de la entidad.

Proceso Anual de Rendición de Cuentas

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, como entidad del sector central y parte del Sector Gobierno Seguridad y Convivencia en cabeza de la Secretaría Distrital de Gobierno hace parte de la audiencia pública anual de rendición de cuentas de la administración Distrital a la Ciudadanía, con la presentación de informes de la gestión de la entidad esta participa de manera articulada con las entidades de nivel distrital en la construcción de los informes consolidados de rendición de cuentas cada vigencia, los cuales son tenidos en cuenta en el proceso de audiencia de rendición de cuentas del Señor Alcalde Mayor.

Medios de comunicación que permiten mejorar la interacción con la ciudadanía

A través de medios internos y externos de comunicación la Unidad cuenta con recursos que permiten responder por una divulgación efectiva de la información de su gestión y de su responsabilidad frente a los compromisos institucionales y de ciudad. Cuenta con su página Web, trabajo con redes sociales, periódico interno, Programa de radio Bomberos Bogotá al aire, a través del cual se desarrollan temas como tips de prevención, servicios destacados, incidentes relevantes, noticias de interés de la Entidad.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Subdirección de Gestión Corporativa – a través del Proceso de Servicio al Ciudadano, en cumplimiento al art. 11 numeral 15 del Decreto 555 de 2011; formula, dirige y verifica

la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia (Decreto 197 de 2014), de la misma forma ejerce la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, mediante resolución 449 de 2010 y en los términos del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011:
En cabeza del área, se encuentran tres (3) procedimientos:

- *TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS*: cuyo objetivo es, Recepcionar, clasificar las diferentes peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRS), de los ciudadanos, que ingresan por los diferentes canales de atención garantizando la trazabilidad de la información en el aplicativo SDQS.

- *SATISFACCIÓN DE USUARIOS*: Medir la satisfacción de los ciudadanos, en los servicios ofrecidos por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en los diferentes Puntos de Atención, Capacitaciones Empresariales, Liquidación y emisión del concepto técnico y Servicios en Emergencias, garantizando una respuesta eficaz y eficiente, dentro del marco de la calidad, calidez, oportunidad y coherencia, con el propósito de realizar acciones de mejoramiento que permitan el buen desarrollo de las actividades misionales de la entidad.

- *RADICACIÓN PARA EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO Y OTROS SERVICIOS* Recibir y gestionar las solicitudes de los ciudadanos para la emisión de conceptos técnicos y otros servicios, por parte de la entidad.

Actualmente la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos mide la satisfacción ciudadana en relación con los trámites y servicios que presta la entidad a través de la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios en atención de emergencias y en conceptos técnicos, adicionalmente realiza seguimiento a la percepción del cliente telefónicamente, sobre el trámite y servicio prestado en la visita y emisión de dicho Concepto Técnico Servicios y en Emergencias, realiza informe y remite a las áreas misionales, con el fin de que se tomen las acciones correctivas y preventivas a las que haya lugar.

Como parte integral de los procesos de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en el área Servicio al ciudadano, se atienden todas las quejas y reclamos por parte de los usuarios a través de los siguientes canales de servicio, enmarcados en la norma:

- Atención personalizada en área Servicio al ciudadano. Se reciben y se atienden las inquietudes y consultas de los ciudadanos. Sede principal: Calle 20 No. 68 A - 06., en el horario de 07:00 a 4:30 p.m así mismo en Supercadse 20 de Julio, Américas, CAD Cra. 30 y Suba en donde se presta atención de 07; 00 a.m. a 7: 00 p.m.

- Línea telefónica: Cuando las solicitudes se realizan por este medio el equipo de trabajo del área Servicio Atención al ciudadano las atiende directamente, brindando la información y orientación solicitada, si la llamada corresponde a una queja ó reclamo, se transcribe la información al formato de quejas y reclamos establecido, el cual incluye nombre, fecha, dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico del ciudadano con el fin de enviar la respuesta; posteriormente se gestiona de acuerdo al procedimiento Trámite a las PQR de la entidad.

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Dicha herramienta gerencial y de control social logro implementarse al interior de la Entidad, el pasado 28 de agosto de 2013, lo cual ha permitido con el fin de realizar seguimiento y control a la gestión de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de la ciudadanía, con mayor eficiencia y además logra el 100% de respuesta por parte de las áreas, dentro de los términos de Ley.

- Contacto virtual: Correo Pagina institucional (www.bomberosbogota.gov.co) el usuario dispone de un link llamado contáctenos en el cual se diligencia un formulario de Contacto con el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, y se le hace seguimiento a diario por parte del profesional del área encargado, realizando la clasificación correspondiente al área encargada de dar el trámite y cierre oportuno a la respuesta a las inquietudes y requerimientos que por este medio se reciben o al correo electrónico quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co.

- Defensor del Ciudadano: A través de esta figura la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos está comprometida con la ciudadanía para velar que los ciudadanos y ciudadanas no se les vulnere sus derechos y obtengan respuestas concretas y oportunas, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación. En la página institucional está disponible un link con el correo electrónico: , defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co

Adicionalmente y con el fin de fortalecer el compromiso y la gestión de la entidad frente al servicio al ciudadano, se han venido capacitando a los funcionarios y contratistas de la entidad en temas de gestión pública y Humanización del servicio, claro está fundamentado en valores tales como el respeto, la transparencia, la honestidad, la equidad y la tolerancia.

Se participa activamente en las ferias de súper cade móvil y ferias ciudadanas, brindando información relacionada con los trámites y servicios que la Entidad ofrece a la ciudadanía.

Acciones a Desarrollar en la vigencia

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- Participar activamente los (Supercade Móvil – Ferias de Servicio) como mecanismo de participación directa con los ciudadanos, en la oferta de trámites y servicios y con el fin de conocer sus opiniones frente a la gestión de la entidad, las cuales se reportarán a las áreas en busca de la mejora continua de la gestión.

- Promover la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, para lo cual se realizarán dos sensibilizaciones al año en el lenguaje de señas, para los servidores públicos del área Servicio al Ciudadano.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en lo servidores públicos

- Continuar con la generación de incentivos entre los servidores públicos del Área, permitiendo un mejor compromiso en la atención cálida y oportuna a los ciudadanos.

- Divulgar internamente los lineamientos del Decreto 197 de 2014 Política Pública de Servicio al Ciudadano, en busca de la eficiencia administrativa de la gestión.

Fortalecimiento de los canales de atención

- Actualizar para publicación en medios de divulgación interna y externa la carta de trato digno al ciudadano 2015, en donde se plasman los derechos y deberes, trámites y servicios que presta la entidad, horarios y puntos de atención, así como la figura del Defensor del Ciudadano, para recurrir en caso de ver vulnerado sus derechos y resolver en primera instancia.

- Sensibilizar a los Servidores públicos de la entidad en el cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Atención y telefónico de la entidad.

Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

- Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

- Sensibilizar internamente el manejo y alcance de la herramienta SDQS, permitiendo la eficiencia en cuanto al trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, así como la figura y gestión del Defensor del Ciudadano, y reportar al área de Control Disciplinario anomalías en este sentido para lo pertinente.