



DIAGNÓSTICO MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

REGULACION NORMATIVA

Ley 2052 2020: *"Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*

Artículo 2. Sujetos Obligados y Enfoque Territorial. La presente ley aplica a toda la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial, así como a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas.

Artículo 17 Oficina de la Relación con el ciudadano

En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Decreto Distrital 542 de 2023: *"Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones"*

Artículo 1°. - Objeto. El presente decreto tiene por objeto adoptar para el Distrito Capital el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Artículo 2°. - Ámbito de aplicación. Las disposiciones establecidas en el presente decreto aplican a todas las entidades del sector central. En el caso de las entidades del sector descentralizado con capital público y privado, las disposiciones aquí contenidas, sólo aplicarán en aquellas donde el Distrito Capital posea el 90% o más de capital.

Políticas de relación Estado Ciudadanía:

MIPG adopta el enfoque de Estado abierto en la gestión pública, basado en Conpes 4070 de 2021, a través de un proceso de relacionamiento estado ciudadanía, por medio del cual busca equilibrar las expectativas ciudadanas y fortalecer la democracia participativa integrando cuatro políticas de gestión:

1. Transparencia y acceso a la información pública: A través de esta política se busca articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.
2. Simplificación, racionalización y estandarización de trámites: Busca facilitar a los ciudadanos el acceso a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones de manera ágil y efectiva, reduciendo costos, tiempos, documentos y procesos en su interacción con el Estado.

3. Servicio a la ciudadanía: Tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

4. Participación ciudadana en la gestión pública: Busca orientar a las entidades para que garanticen la incidencia y contribución efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana, contribuyendo al logro de los resultados institucionales y a la satisfacción de las necesidades y derechos de la ciudadanía y grupos de valor.

En este contexto, es importante considerar los resultados en la gestión adelantada en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá durante la vigencia 2024, ya que los mismos, resultan ser insumos para las definir las acciones a realizar durante el 2025.

Ventanilla hacia afuera

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2024, la UAE del Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá a través del equipo de servicio a la ciudadanía atendió 51.512 ciudadanos, a través de los canales de interacción, así:

- 9.292 PQRSD con una oportunidad de respuesta del 99%, 89 % en Criterios de calidad 89% y 485 alertas enviadas.
- 40.805 ciudadanos atendidos a través de los canales Presencial, telefónico y WhatsApp, con una satisfacción general del 98%
- 42 espacios de participación: ferias de servicio, diálogos ciudadanos, encuentros ciudadanos, fortalecimiento de capacidades ciudadanas, salvando patas y recorrido localidades, con 1.041 ciudadanos informados

2. A fin de asesorar y acompañar a la ciudadanía en el trámite de sus servicios se realizó la siguiente gestión:

- 23.234 liquidaciones a través del SAP BogData.
- 994 recibos de caja manuales
- 8.364 recibos de pago aprobados a través del portal de servicios del 1 de enero al 11 de junio del 2024
- 2.562 recibos de pago aprobados a través del portal de servicios, a partir del 12 de junio de 2024, teniendo en cuenta que el Acuerdo Distrital 927 de 7 de junio del 2024, parágrafo 2 del artículo 290 estableció: “elimínese el cobro del concepto de inspección técnica y en consecuencia deróguese el literal a) del artículo 28 del Acuerdo 11 de 1988 y el parágrafo del artículo 2 del Acuerdo 9 de 1992”

3. Con el propósito de fortalecer la confianza de la ciudadanía y grupos de interés, promoviendo la transparencia, ética e integridad, la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención a la ciudadanía en la UAECOB, se desarrolló una estrategia de divulgación.

4. Se adelantó una estrategia de lenguaje claro que incluyó traducción de 1 documento de cara a la ciudadanía, 4 espacios de formación y envío de 6 TIPS de lenguaje claro.

Ventanilla hacia adentro

- Revisión y actualización documental de 7 documentos asociados al proceso de servicio a la ciudadanía: caracterización de la Ciudadanía, Procedimiento trámite de PQRSD de la ciudadanía, formato de Resolución Desistimiento Tácito y Archivo de Petición, Procedimiento Atención a la Ciudadanía, Instructivo Canales de Interacción, Manual de servicio a la ciudadanía y Acuerdo de Confidencialidad.
- Se adelantaron 7 espacios de sensibilización y formación al equipo de servicio a la ciudadanía en temas de servicio, enfoque de género, diferencial y poblacional.
- Se obtuvo un aumento en la medición del FURAG 2023 de 12.6% alcanzado un 93.50% de cumplimiento.
- Se realizó revisión y actualización permanente la información publicada en la página web, así como en la Guía de Trámites y Servicios, generando las certificaciones mensuales de esta última.
- Desde el mes de septiembre se realizaron 28 visitas a estaciones como prueba piloto, para asesorar y brindar acompañamiento a la ciudadanía que se acerca a las estaciones, en el trámite para la expedición del Concepto Técnico de Seguridad Humana y Protección contra incendios a través del Portal de Servicios, brindará información sobre los programas salvado patas, Club Bomberitos, capacitaciones y otros servicios prestados por la entidad, así mismo, se realizaron recorridos por lo establecimientos cercanos y propiciaron espacios para socializar el Proceso de servicio a la ciudadanía y sus procedimientos al equipo de uniformados.

Caracterización de ciudadanía y grupos de interés

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá está comprometida con la identificación de sus grupos de valor y sus necesidades, para orientar la gestión, la comunicación y los ejercicios de participación y rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la mejora en la atención al servicio a la ciudadanía.

En el 2024 se realizó la actualización de la Caracterización de la población usuaria y grupos de interés, siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la Función Pública, DAFP y el Departamento Nacional de Planeación, DNP, así como el Manual Único de Rendición de Cuentas, MURC, del DAFP.

Esta caracterización incluyó la identificación de grupos de interés por cada dependencia y los temas de interés y necesidades de información de estos grupos; la identificación de los grupos de valor por trámites y servicios y la caracterización de ciudadanía, usuarios y usuarias con el propósito de implementar acciones de mejora que permitan fortalecer la gestión institucional, mejorar la relación con la ciudadanía y responder a las necesidades en rendición de cuentas, transparencia, participación ciudadana y gestión de trámites.

Se realizó la identificación de las partes interesadas y sus expectativas actualizada respecto a los procesos actuales de la UAECOB.

Para consulta detallada de los grupos de los usuarios y grupos de interés el documento se puede consultar en el siguiente enlace del portal institucional: [Enlace para acceder a la caracterización de ciudadanía](#)

El relacionamiento con los grupos de valor y partes interesadas se ha ejecutado a través de la cooperación internacional y alianzas estratégicas, el plan de participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas.

Participación Ciudadana

La Oficina Asesora de Planeación acompañó la formulación e implementación del Plan Institucional de Participación Ciudadana de la vigencia, cuyas acciones se articularon con la estrategia de rendición de cuentas. Se logró un cumplimiento del 1% en las actividades planeadas para el 2024, destacándose el avance en el fortalecimiento de la institucionalidad para la participación ciudadana.

Se realizaron cuatro tres MasterClass en temas misionales identificados de interés para los grupos de interés, 8 ejercicios de diálogo con la ciudadanía que asiste a la oficina de atención dispuesta en el Edificio Comando, estos ejercicios fueron aprovechados para fortalecer las capacidades de población usuaria en temas como trámites, portal de servicios, participación ciudadana, programas y campañas de gestión del riesgo y transparencia. Así mismo se realizaron las actividades de interacción con enfoque poblacional como el curso Bomberitos para niños y niñas, donde también se generó interacción con menores con discapacidad y los programas de vivienda segura y comercio seguro.

Rendición de cuentas

Como parte de las políticas de fortalecimiento del relacionamiento con el ciudadano de la Dimensión de Gestión con Valores para resultados, la Oficina Asesora de Planeación lideró la formulación e implementación de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2024, haciendo seguimiento constante al cumplimiento de las actividades establecidas que ha evidenciado un cumplimiento del 100%.

Como parte de esta estrategia se destaca la constante y fluida entrega de información a la ciudadanía sobre la gestión y la disposición de espacios de diálogo. El 31 de julio se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas con enfoque de género, diferencial, de derechos humanos y articulada con el cumplimiento de las ODS.

Transparencia y lucha contra la corrupción

La Oficina Asesora de Planeación adelanto los siguientes avances en esta política:

- Se capacitó a los enlaces de la Dirección y Subdirecciones de la Entidad, frente al tema de Agendas de Transparencia,
- La entidad inició la transición al Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, formulándose y ejecutándose el plan para la vigencia 2026 con 9 componentes teniendo en cuenta los lineamientos distritales.
- Realizó monitoreo al PTEP 2024, apoyando el avance en términos de las actividades planeadas en los nuevos componentes

- Monitoreo de la información de la sede electrónica respecto a la matriz de cumplimiento ITA dispuesta en la página de la Procuraduría General.
- Realización de 2 ejercicios de aprovechamiento de datos abiertos con la ciudadanía y grupos de valor en alineación con el Plan de Gobierno Abierto
- Seguimiento y actualización al mapa de riesgos de corrupción
- Autodiagnóstico Índice de Transparencia Activa, ITA, 100/100 y ´puntaje de auditoría 92/100

Racionalización de trámites

Para la vigencia 2024, la entidad no formuló estrategia de racionalización de trámites dado que sólo se cuenta con un OPA, Otro Procedimiento Administrativo registrado en el SUIT, el cual ya fue sujeto de racionalización y digitalización, de tal forma que la inscripción al club Bomberitos Nicolás Quevedo Rizo se adelanta 100% a través de un formulario digital disponible en la sede electrónica institucional.

De otro lado, durante la vigencia se realizaron mesas de trabajo con la Secretaría General y el Departamento de Función Pública, donde se analizaron los posibles trámites identificados en la entidad y que no han sido inscritos en el SUIT.

Luego de la reunión y consulta con el equipo de Función Pública, se concluyó que la inscripción de estos servicios depende del nivel nacional dado que son trámites que se prestan por otros cuerpos de bomberos en el país, por lo que se requiere la estandarización e inscripción por parte de la entidad nacional.

Por lo anterior, se debe continuar con la gestión ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia y el Departamento de la Función Pública para avanzar en este asunto.