

**PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023 V.3**

**Tabla de contenido**

[2. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc125470018)

[3. MARCO LEGAL 5](#_Toc125470019)

[4. DEFINICIONES 6](#_Toc125470020)

[5. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA 8](#_Toc125470021)

[6. RESPONSABLE 9](#_Toc125470022)

[7. OBJETIVOS 9](#_Toc125470023)

[5.1 OBJETIVO GENERAL 9](#_Toc125470024)

[5.2 OBJETIVOS ESPECIFÍCOS 9](#_Toc125470025)

[8. ALCANCE 10](#_Toc125470026)

[9. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 10](#_Toc125470027)

[10. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN VIGENCIA 2023 13](#_Toc125470028)

[11. CANALES DE ATENCIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 18](#_Toc125470029)

[12. DOCUMENTOS RELACIONADOS 19](#_Toc125470030)

[13. CONTROL DE CAMBIOS 19](#_Toc125470031)

# INTRODUCCIÓN

La entidad ha venido demostrando avances en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, logrando un incremento en el Índice de Participación Ciudadana -IIPC de la Veeduría Distrital del 66.64% respecto a la medición del 2021 (primer año de aplicación del índice) con un resultado de 88,1%, frente a 52.8% del 2021, ocupando el puesto 16 en el ranking general distrital lo que evidenció el trabajo articulado con las dependencias misionales y de atención a la ciudadanía en el fortalecimiento de esta importante política.

La estrategia formulada para el 2023 contó con la participación del equipo técnico de participación ciudadana y rendición de cuentas, tomando en cuenta las recomendaciones derivadas del índice de participación ciudadana, el informe de la auditoría realizada por Control Interno sobre el decreto 371 de 2010 y los resultados del autodiagnóstico dispuesto por la Función Pública para participación ciudadana.

El plan que a continuación se presenta dio cumplimiento a los lineamientos de la circular 015 del 21 de diciembre de 2022, expedida por la Secretaria General, la Directiva 005 de 2020 de la Alcaldía Mayor, cimentado en el quinto pilar del Plan de Desarrollo Distrital 2020 - 2024, *“Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”;* Construir Bogotá-Región con **gobierno abierto,** transparente y ciudadanía consciente y enmarcado en la Política de Participación Ciudadana, Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG

El reto de esta estrategia es lograr un mayor acercamiento a la ciudadanía y la participación incidente de esta en las diferentes fases de la gestión pública de la entidad.

La versión 3 de este plan se generó luego del ejercicio de autoevaluación realizado por la primera línea de defensa, áreas responsables, ajustando la formulación de las actividades.

**AJUSTES PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA V. 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ESTRATEGIA** | **ACTIVIDAD AJUSTADA** | **AJUSTE** |
| **1** | Fortalecimiento relación entidad-ciudadanía | Formular la Política Institucional de Participación Ciudadana | Modificación fecha final:  30/05/2023 a 30/08/2023 |
| **2** | Fortalecimiento relación entidad-ciudadanía | Actualización procedimiento participación ciudadana | Modificación fecha final:  30/05/2023 a 30/08/2023 |

# MARCO LEGAL

A continuación, se relacionan las normas que se tuvieron en cuenta para la elaboración del Plan Institucional de Participación Ciudadana para la vigencia 2023 de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá:

* Constitución Política de Colombia: Artículos relacionados con el derecho de participación ciudadana: 2, 13, 40, 79, 95 y 270.
* Ley 190 de 1995: Artículo 58 “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.
* Ley 134 DE 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
* Ley 1474 de julio 12 de 2011 – Estatuto Anticorrupción: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
* **Ley 1712 de 2014**: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
* Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
* **Decreto 1081 de 2015**: Decreto reglamentario único del Sector Presidencia de la República. Título 4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al ciudadano.
* Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
* Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
* Resolución 1519 del 2020. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
* Directiva 005 de 2020 Por la cual la Alcaldía Mayor emite las directrices sobre Gobierno Abierto De Bogotá.
* Circular 015 de 2022. Por la cual la Secretaria General entrega los lineamientos para la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en el marco del MIPG

# DEFINICIONES

A continuación, se presentan los términos y definiciones que apoyan el desarrollo de este plan:

Acto administrativo: Documento de la administración pública del cual dependen determinados efectos jurídicos.

Audiencia pública: Es una reunión pública de miembros de la comunidad, organizaciones sociales, no gubernamentales y autoridades, que se realiza con el fin de consultar, escuchar quejas, debatir, llegar a acuerdos sobre asuntos de interés general; sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos e intereses colectivos.

Ciudadanía: Término utilizando para referirse a las personas interlocutoras de la administración pública. Se extiende el concepto también para empresas, asociaciones y otros entes.

Denuncia: Es el deber de la ciudadanía que se concreta en el acto de poner en conocimiento de las autoridades aquellos hechos o conductas con los que se puede estar incurriendo en una conducta irregular.

Grupo de valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

Incidencia: Intervención proactiva en las decisiones que afectan la gestión de las políticas públicas, a través de la cual se consiguen canalizar los aportes de la comunidad y demás actores que contribuyen al enriquecimiento y optimización de los recursos y beneficios para todas y todos en el ejercicio de la construcción colectiva y democrática de las decisiones de política pública (Decreto 503 de 2011, Art. 3, literal g).

Mecanismo o instancia de participación: Se llama instancia de participación a un mecanismo establecido orgánicamente en la institucionalidad pública, que se ofrece como un espacio generado y regulado oficialmente para la participación de representantes de la ciudadanía o de diversos sectores en la gestión pública. Estos pueden tener una vigencia indefinida o ser constituidos para una tarea precisa en un plazo determinado. Ejemplo: Presupuesto participativo, etc.

Partes interesadas: Es cualquier individuo, grupo u organización que forme parte o se vea afectado por el mismo, obteniendo algún beneficio o perjuicio, cada organización tiene sus partes interesadas, también conocidas como grupos de interés o públicos de interés.

Plan institucional de participación: Documento que resume y consolida los principales aspectos que se deben llevar a cabo en la entidad, para el desarrollo de la participación ciudadana, el cual incluye las temáticas priorizadas, el objetivo, el alcance, el cronograma de trabajo, entre otros.

Queja: Es el derecho de una persona a formular una inconformidad en relación con la conducta presuntamente irregular del servidor público, por la forma en que cumple sus funciones y la falta de coherencia de la conducta y las funciones asignadas.

Rendición de cuentas: La rendición de cuentas es más un proceso, que un documento. Requiere de una activa participación, para lo cual hay que recoger la información relevante de la gestión en la que se indiquen los programas y proyectos de mayor significado por su resultado e impacto de beneficio a la sociedad. De esa manera, la rendición de cuentas muestra lo más representativo del quehacer de la entidad en su conjunto y hace explícitos y accesibles los resultados a todos los interesados respecto a la conexión o la lógica que debe existir entre lo propuesto, los recursos empleados y los resultados o el impacto de beneficio recibido por la sociedad.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Transparencia: Bajo el contexto de La Ley 1712 de 2014, es un deber de toda entidad que cumpla funciones públicas o que administren recursos públicos (Sujetos Obligados), de garantizar el acceso a la información pública, salvo en los casos que exceptúe la ley.

# DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá está comprometida con garantizar los derechos de la ciudadanía reconocidos en la carta de trato digno 2020[[1]](#footnote-1) que se fundamenta en el Manual de servicio al ciudadano del Distrito Capital como se presenta a continuación:

Derechos

* A recibir información con lenguaje claro y coherente
* A ser atendidos de acuerdo a las consultas y solicitudes de forma oportuna
* Recibir de manera amable las peticiones, quejas y reclamos por los canales que ingresen.
* A ser Informados sobre la gestión realizada a la solicitud
* A recibir un trato digno, respetuoso y diligente por parte de los servidores públicos de la Entidad
* A ser escuchados según las inquietudes y orientar a la ciudadanía de acuerdo con la solicitud
* A reclamar y sugerir mejoras en el Servicio de Atención a la Ciudadanía
* A recibir un trato especial y preferencial si es mujer gestante, adulto mayor, o persona es situación de discapacidad
* A tener garantías en cuanto a la atención personalizada, razón por la
* cual la administración como mínimo garantizará cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, en función de atender a la ciudadanía de manera presencial
* Derecho a interponer denuncias por actos de corrupción cometidos por funcionarios y servidores públicos.

Deberes

* Acatar las Leyes y la Constitución Política de Colombia
* Dar un trato respetuoso a los funcionarios y/o servidores públicos (as) de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C.
* Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios
* Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos y la agilidad de respuesta de los mismos.
* Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad
* Respetar las instalaciones y bienes muebles de la entidad, teniendo en cuenta su uso esencial al servicio de la ciudadanía
* Abstenerse de brindar dádivas y/o incurrir en delitos contra la administración pública (comúnmente conocidos como soborno a los servidores públicos), según el Código Penal, el Estatuto Anticorrupción y el Código Disciplinario Único.

# RESPONSABLE

La Oficina Asesora de Planeación es responsable de liderar la formulación, la consolidación y el seguimiento al Plan Institucional de Participación y los líderes de proceso identificados en las actividades los responsables con su experticia técnica y temática de la realización y retroalimentación sobre las actividades de interacción con la ciudadanía.

# OBJETIVOS

## OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la relación de la entidad con la ciudadanía y los grupos de interés incorporando el enfoque de género y diferencial en los temas relacionados con la misión de la entidad, la gestión del conocimiento, el servicio a la ciudadanía y la rendición de cuentas.

## OBJETIVOS ESPECIFÍCOS

* Avanzar en el desarrollo institucional para garantizar la participación ciudadana en todas las fases del ciclo de gestión
* Aumentar los espacios de interacción y diálogo
* Articular esfuerzos con aliados estratégicos que generen gestión del conocimiento
* Garantizar el ejercicio de rendición de cuentas sobre la gestión de la entidad

# ALCANCE

El Plan Institucional de Participación Ciudadana para la vigencia 2023. inicia con la formulación de las actividades de interlocución con la ciudadanía y grupos de interés continúa con su ejecución, monitoreo y seguimiento, define las dependencias responsables de estas acciones y vincula a todos los servidores y contratistas del Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá que tienen la oportunidad de generar diálogo y retroalimentar la gestión con los resultados de esta participación.

# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo con el artículo 103 de la Constitución Política de Colombia, los mecanismos de participación son: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa, y la revocatoria de mandato.

Es así como a continuación se describen los mecanismos de participación ciudadana que en cumplimiento de la Ley la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá tiene a disposición de la ciudadanía para garantizar sus derechos y permitir el diálogo e interlocución con la entidad:

Acción de Tutela

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley[[2]](#footnote-2).

Denuncia

Según Ley 906 de 2004, toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor[[3]](#footnote-3). Debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Petición o derechos de petición

El derecho de petición, entendido desde el concepto constitucional del derecho fundamental, es el que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o ante los particulares que ejerzan funciones públicas y a obtener la resolución o respuesta, dentro del término legal. La petición puede hacerse por motivos de interés general o por motivos de interés particular[[4]](#footnote-4). Debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Queja

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo

Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Sugerencia

Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Solicitud de acceso a la información

Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

Rendición de Cuentas

Proceso que incluye normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la Administración Pública informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a la ciudadanía, a la sociedad civil, a otras entidades públicas y a las entidades de control a través del dialogo que comprende acciones de petición de información, explicaciones, y evaluación de la gestión (Ley 1757, 2015, art. 48).

Veeduría ciudadana

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos y ciudadanas o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público[[5]](#footnote-5).

# ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN VIGENCIA 2023

El plan institucional de Participación Ciudadana para la vigencia 2023, implementó los lineamientos emitidos por la Secretaria General en la Circular 015 de diciembre 2022, por lo que se modificó el formato establecido para su formulación y seguimiento.

En el nuevo formato se incluyen tanto las actividades de diálogo e interacción como las que se derivan de las brechas identificadas a partir del autodiagnóstico del DAFP para participación ciudadana y los resultados del IIPC, Índice de Participación Ciudadana de la Veeduría Distrital, es así como se formularon actividades en las siguientes estrategias:

**Promoción de la participación en la gestión misional de la entidad (8 actividades)**

* Se busca vincular a la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés en procesos participativos que permitan desarrollar el objetivo estratégico de *optimizar el proceso de reducción del riesgo, generando intervenciones a través de programas y campañas que permitan hacer de Bogotá una ciudad más segura* (Plan Estratégico Institucional, PEI /2020-2024)

**Gobierno Abierto (3 actividades)**

* Garantizar el control social por parte de la ciudadanía y partes interesadas
* Actividades de diálogo de doble vía con la ciudadanía.

**Fortalecimiento relación entidad – ciudadanía (4 actividades)**

* Actividades de fortalecimiento institucional e implementación del enfoque de género y diferencial que permitan el fortalecimiento de la relación de la entidad con la ciudadanía. Interacción directa con los usuarios y usuarias de la Oficina de atención Ciudadana.

La matriz en Excel se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/participacion-ciudadana

Tabla 1 INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| # |  | Estrategia | Nombre de la actividad/Acción de gestión institucional | Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional | Objetivo de la actividad | Indicador | Meta | Producto | Grupo de interés beneficiado por la actividad |  | Articulación estratégica de la actividad | Tipo de espacio de diálogo | Modalidad | Lugar o espacio | Articulación con entidades o aliados | Nivel de participación | Etapa del ciclo de la gestión | Fecha inicio | Fecha  fin | Dependencia (s) responsable (s) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Instancia de participación legalmente constituida** | **Grupo(s) de valor invitado(s)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 |  | Gestión Misional de la Entidad | Desarrollar programa Bomberitos de Corazón | Plan de Acción | Realizar el programa de Bomberitos de corazón en temas de prevención con niños, niñas y adolescentes con discapacidades cognitivas, esta actividad es a demanda. | Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes recibidas | 100% | Actividades relacionadas con Bomberitos de corazón | N/A | N/A | Plan Estratégio Institucional Pilar Fortalecimiento Pilar Gestión del Riesgo de Incendios – Corresponsabilidad Objetivo: Optimizar el proceso de reducción del riesgo | Reunión | Presencial | Donde la solicitud lo indique | N/A | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/02/2023 | 30/12/2023 | Subdirección de Gestión del Riesgo |
| 2 |  | Gestión Misional de la Entidad | Master Class | Plan de Acción | Generar un espacio de intercambio de conocimientos y experiencia en temas misionales de la UAECOB. | Número de master class realizados | 4 | Informe de las master class realizadas | N/A | Profesionales en emergencias a nivel nacional e internacional | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Pilar Gestión del Riesgo de Incendios – Corresponsabilidad Objetivo: Fortalecer el Proceso de Conocimiento del Riesgo | Foro | Virtual | N/A | Cuerpos de bomberos y de atención de emergencias a nivel nacional e internacional | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/02/2023 | 30/12/2023 | Oficina Asesora de Planeación |
| 3 |  | Gestión Misional de la Entidad | Programa Vivienda Segura - "Mi casa sin incendio" | Plan de Acción | Realizar las actividades del programa vivienda segura - mi casa sin incendios, esta actividad es a demanda. | Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes recibidas | 100% | Informe de la actividad realizada | N/A | Ciudadanía | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Pilar Gestión del Riesgo de Incendios – Corresponsabilidad Objetivo: Optimizar el proceso de reducción del riesgo | Reunión | Presencial | Según coordinación | Integración social ICBF Secretaría de la mujer | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/02/2023 | 30/12/2023 | Subdirección de Gestión del Riesgo |
| 4 |  | Gestión Misional de la Entidad | Programa "Comercio Seguro, mi negocio sin incendio". | Plan de Acción | Realizar una actividad del programa "Comercio Seguro, mi negocio sin incendio", esta actividad es a demanda. | Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes recibidas | 100% | Informe de la actividad realizada | N/A | Mujeres emprendedoras | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Pilar Gestión del Riesgo de Incendios – Corresponsabilidad Objetivo: Optimizar el proceso de reducción del riesgo | Reunión | Presencial | Según coordinación | Secretaría de la mujer | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/07/2023 | 30/12/2023 | Subdirección de Gestión del Riesgo |
| 5 |  | Gestión Misional de la Entidad | Consejos locales | Plan de Acción | Participar en los consejos locales según las competencias de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá. | Número de consejos locales asistidos/Número de consejos locales citados | 100% | Actas de los consejos locales | N/A | Entidades del distrito | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Pilar Gestión del Riesgo de Incendios – Corresponsabilidad Objetivo: Optimizar el proceso de reducción del riesgo | Reunión | Presencial | Según coordinación | IDIGER Alcaldías locales | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/02/2023 | 30/12/2023 | Subdirección de Gestión del Riesgo |
| 6 |  | Gobierno Abierto | Aprovechamiento Datos Abiertos | Plan Municipal/Distrital de Desarrollo | Espacios de aprovechamiento de los conjuntos de datos abiertos por parte de la ciudadanía: Una vez por semestre, realizar ejercicios de aprovechamiento de datos abiertos que contribuyan a mejorar productos o servicios, fortalecer la rendición de cuentas, mejorar la participación ciudadana y fomentar la innovación pública por parte de la entidad y del Distrito en general. | Número de ejercicios de aprovechamiento de datos | 2 | Piezas de convocatoria Listados de Asistencia Informe | N/A | Academia, Entidades del Distrito y Nacionales, Organismos de atención de emergencias y sector privado | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Institucional - Confianza Objetivo: Aumentar la efectividad de los servicios ofrecidos (usuarios internos y externos) | Reunión | Presencial o virtual | Según coordinación | Secretaría General | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/01/2023 | 15/12/2023 | Oficina Asesora de Planeación - Gestión TICS |
| 7 |  | Gobierno Abierto | Audiencia pública participativa de rendición de cuentas | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Realizar 1 audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía y los grupos de interés | Número de audiencias públicas de rendición de cuentas | 1 | Piezas de convocatoria Informe | N/A | Ciudadanía | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Institucional - Confianza Objetivo: Aumentar la efectividad de los servicios ofrecidos (usuarios internos y externos) | Reunión | Presencial o virtual | Edificio Comando UAECOB | N/A | Control y evaluación | Seguimiento y Evaluación participativa | 15/02/2023 | 30/06/2023 | Oficina Asesora de Planeación |
| 8 |  | Gobierno Abierto | Acciones en redes sociales de diálogo ciudadano | Plan Municipal/Distrital de Desarrollo | Realizar acciones en redes sociales que propician un diálogo en doble vía con la ciudadanía y los grupos de interés | Número de acciones en redes sociales de diálogo ciudadano | 2 | Piezas de convocatoria Listados de Asistencia Informe | N/A | Ciudadanía y Grupos de interés | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Institucional - Confianza Objetivo: Aumentar la efectividad de los servicios ofrecidos (usuarios internos y externos) | Reunión o foro | Virtual | N/A | N/A | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/02/2023 | 31/12/2023 | Dirección (Comunicaciones y Prensa) |
| 9 |  | Fortalecimiento relación entidad-ciudadanía | Un café con Bomberos de Bogotá | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Espacios de diálogo y rendición de cuentas con la ciudadanía que asiste a la oficina de atención ciudadana "Un café con Bomberos de Bogotá" | Número de espacios de diálogo | 9 | Piezas de convocatoria Listados de Asistencia | N/A | Ciudadanía que asiste a la Oficina de atención ciudadana | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Institucional - Confianza Objetivo: Aumentar la efectividad de los servicios ofrecidos (usuarios internos y externos) | Reunión | Presencial | Edificio Comando UAECOB | N/A | Participación en la información | Ejecución participativa | 13/02/2023 | 30/11/2023 | Oficina Asesora de Planeación / Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio a la ciudadanía |
| 10 |  | Fortalecimiento relación entidad-ciudadanía | Revisión caracterización de ciudadanos, ciudadanas y grupos de interés | Plan Municipal/Distrital de Desarrollo | Revisar la caracterización de usuarios y grupos de interés con enfoque de género | Porcentaje de revisión del documento | 100% | Documento de caracterización actualizado | N/A | N/A | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Institucional - Confianza Objetivo: Aumentar la efectividad de los servicios ofrecidos (usuarios internos y externos) | Mesa de trabajo | presencial | Edificio Comando UAECOB | N/A | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/03/2023 | 30/08/2023 | Oficina Asesora de Planeación |
| 11 |  | Fortalecimiento relación entidad-ciudadanía | Política Institucional de Participación Ciudadana | Plan Municipal/Distrital de Desarrollo | Formular la Política Institucional de Participación Ciudadana | Número de documentos de política institucional de participación ciudadana | 1 | Documento de Política | N/A | N/A | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Institucional - Confianza Objetivo: Aumentar la efectividad de los servicios ofrecidos (usuarios internos y externos) | Mesa de trabajo | Presencial | Edificio Comando UAECOB | N/A | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/03/2023 | 30/08/2023 | Oficina Asesora de Planeación |
| 12 |  | Fortalecimiento relación entidad-ciudadanía | Actualización procedimiento participación ciudadana | Plan Municipal/Distrital de Desarrollo | Actualizar el procedimiento de Participación ciudadana | Número de procedimientos actualizados | 1 | Procedimiento de Participación Ciudadana Actualizado | N/A | N/A | Plan Estratégico Institucional Pilar Fortalecimiento Institucional - Confianza Objetivo: Aumentar la efectividad de los servicios ofrecidos (usuarios internos y externos) | Mesa de trabajo | Presencial | Edificio Comando UAECOB | N/A | Participación en la información | Ejecución participativa | 1/03/2023 | 30/08/2023 | Oficina Asesora de Planeación |

# CANALES DE ATENCIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El cuerpo de Bomberos de Bogotá pone a disposición de la ciudadanía diferentes canales presenciales, virtuales y telefónicos que le permiten acceder a información de interés y servicios, así como para formular preguntar, enviar comentarios y observaciones a la gestión de la entidad.

* Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Dirección: Calle 20 No. 68 A – 06

Teléfono: +5713822500

Horario de Atención: Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.

Departamento: Cundinamarca

Ciudad: Bogotá - Colombia

Código postal: 110931

* Línea Gratuita:

Línea de Emergencia 123, Línea de Atención: 195 Centro de Contacto Distrital

* Correos electrónicos

Correo electrónico institucional:

quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co

Correo electrónico notificaciones judiciales:

[notificacionesjudiciales@bomberosbogota.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@bomberosbogota.gov.co)

* Puntos de Atención SuperCades

SuperCADE Carrera 30

Bogotá - Colombia

Cundinamarca

Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

SuperCADE Suba

Calle 148 # 103B - 95 Módulo A-1 Ext. 40111

Bogotá – Colombia

Cundinamarca

Lunes a Viernes: 9:00 a.m. - 4:00 p.m.

SuperCADE Américas

Avenida carrera 86 # 43 - 55 Sur - Módulo 33

Bogotá - Colombia

Cundinamarca

Lunes a Viernes: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

* Canales Virtuales y Redes Sociales

La entidad cuenta con mecanismos que permiten a la Unidad brindar espacios a la ciudadanía y partes interesadas para conocer la gestión misional de la Entidad y generar un diálogo a través de sus opiniones, sugerencias, comentarios, propuestas y preguntas acerca de la gestión pública de la Entidad y de la prestación del servicio. Estos canales son una herramienta que ha posibilitado innovar en los espacios de diálogo de rendición de cuentas y han permitido acceder a más personas interesadas en la labor del Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá:

Sitio WEB – [Click en el enlace página web Bomberos Bogotá](http://www.bomberosbogota.gov.co/)

Twitter – [Enlace a la red Twitter de Bomberos Bogotá](https://twitter.com/BomberosBogota)

Facebook - [Enlace al Facebook de Bomberos Bogotá](https://www.facebook.com/BomberosOficialesdeBogota/)

YouTube - [Enlace YouTube Bomberos Bogotá](https://www.youtube.com/user/uaecob)

Instagram - [Enlace Instagram Bomberos Bogotá](https://www.instagram.com/bomberosbogota/)

# DOCUMENTOS RELACIONADOS

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **DOCUMENTO** |
|  |  |

# CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN** |
| 01 | 23/01/2023 | Creación de documento |
| 02 |  | Ajuste de actividades descritas en el cuadro de ajustes |

1. Carta trato digno 2020, Servicio a la ciudadanía. http://bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/CARTA%20DEL%20TRATO%20DIGNO%202020.pdf [↑](#footnote-ref-1)
2. Articulo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991. [↑](#footnote-ref-2)
3. Articulo 66 y 69. Ley 906 de 2004. Por medio del cual se expide el código de Procedimiento Penal [↑](#footnote-ref-3)
4. Guía de participación ciudadana. Procuraduría General de la Nación. Bogotá, Julio de 2007 [↑](#footnote-ref-4)
5. Ley 850 de 20º0. Por el cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. [↑](#footnote-ref-5)