



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

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Nombre del Plan.
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017**

Código: PLAN-DE-03

Versión: 01

Vigente desde: 24/11/2016

Página 1 de 28

Código TRD: 120-19.01

CONTROL DE FIRMAS

Elaboró:

Diana Elisa Camargo Martínez
Laura Isabel Gonzalez Barbosa
Cesar Augusto Zea
Carlos H. Rodríguez Ballesteros
Diego F. Forero Huertas
Cindy Tatiana Lotero
Oscar Felipe Ávila Blanco

Cargo:

Profesional Contratista Oficina Asesora de Planeación
Profesional Contratista Oficina Asesora de Planeación
Profesional Contratista Subdirección Gestión Corporativa ASAC
Profesional Contratista Subdirección Gestión Corporativa ASAC
Profesional Contratista Subdirección Gestión del Riesgo
Profesional Contratista Subdirección de Gestión Humana
Profesional Contratista Oficina de Prensa y Comunicaciones

Revisó:

William Javier Cabrejo García
Jesús Hernando Rojas Romero
John Eliecer Garzón Maldonado
Fernando Bolívar Buitrago
Aidee Martínez Suarez
Gonzalo Carlos Sierra Vergara

Cargo:

Representante de Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
Representante de Subsistema de Gestión Ambiental
Representante de Subsistema de Gestión Documental y Archivo
Representante de Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información
Representante de Subsistema de Gestión de la Calidad
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Aprobó:

Pedro Andrés Manosalva

Cargo:

Director

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Versión: 01
		Vigente desde: 24/11/2016
		Página 2 de 28

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. DEFINICIONES.....	4
2. MARCO NORMATIVO.....	5
3. OBJETIVO	6
4. QUE ES LA PARTICIPACION CIUDADANA?.....	6
5. PARTICIPACION CIUDADANA EN LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS.....	7
5. ACCIONES DE PARTICIPACIÓN UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	9
5.1 Sensibilización y Educación en Prevención de Incendios y Emergencias Conexas para Niños, Jóvenes y Población Vulnerable – Club Bomberitos.....	9
5.2 Fortalecimiento Local Comunitario.....	11
5.3 Capacitación empresarial y comunitaria	12
5.4 Servicio al Ciudadano.....	12
5.5 Participación en redes sociales y medios de comunicación	13
5.6 Participación en planes y programas.....	21
5.7 Veedurías.....	22
6. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE PARTICIPACION 2016 -2017	22
7. GRUPOS DE INTERES	22
8. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	23
9. IMPLEMENTACION DEL PLAN.....	25
ANEXO 1	26
CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS	26

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 3 de 28

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana son espacios de interlocución que tienen incidencia entre la ciudadanía y la administración frente a temas específicos del manejo de la gestión pública.

Estas instancias permiten que se generen escenarios en donde los ciudadanos puedan expresar sus necesidades, sus dudas, sus requerimientos con el fin de aumentar la efectividad, la transparencia, la gobernabilidad y la garantía de los derechos.

La Constitución Política de 1991 en su artículo 1º define a Colombia como un “*Estado Social organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general*”. De igual forma, en el documento de la Ruta de control social de la Veeduría Distrital, se menciona que con la promulgación de la Constitución Política de 1991, las y los ciudadanos adquirieron el poder de participar y hacer control a la gestión y a los asuntos públicos en todos aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que de forma total o mayoritaria se empleen recursos públicos, siendo esa posibilidad la base de la democracia participativa, característica de nuestro régimen político, como se plasma en el artículo 1º de la Constitución cuando se define Colombia. En virtud de lo anterior, el constituyente definió como fines esenciales del Estado “*facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación*”; asimismo, el Artículo 270 determina que “*La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados*”

Con el desarrollo del Plan de Participación Ciudadana, se pretende que tanto funcionarios de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos como la ciudadanía, fortalezcan sus canales de comunicación y se creen canales de fácil acceso para la información, teniendo en cuenta todas las normas vigentes para el ejercicio de los derechos participativos.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Cívico de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 4 de 28

1. DEFINICIONES

- **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.
- **Ciudadano:** Es aquel miembro de una sociedad libre de varias familias, que comparte los derechos de esta sociedad y se beneficia de sus franquicias particulares o del estado teniendo en cuenta su vulnerabilidad o servicio que se le pueda ofrecer.
- **Comisión Intersectorial de la Participación en el Distrito Capital:** Esta Comisión tendrá por objeto coordinar y articular la acción de la Administración Distrital en materia de Participación (Decreto 546 de 2007, Artículos 11 y 12).
- **Comité Sectorial:** Serán la instancia de articulación para la adopción y formulación de políticas y estrategias de los Sectores Administrativos de Coordinación, y el escenario para el seguimiento a su ejecución (Decreto 505 de 2007, Artículo 4.).
- **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.
- **Participación Ciudadana:** Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia.

La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole. La connotación ciudadana significa hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia, control social en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales, contribuyendo con ello a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público. (Decreto 503 de 2011, Artículo 2).

- **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.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Cívico de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 5 de 28

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991: Artículos 1, 2, 23, 40, 79, 95, Título IV de la participación democrática y del los partidos políticos, Artículos 270 y 377.
- Decreto Ley 1421 de 1993: Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá. Artículo 6. Participación comunitaria y veeduría ciudadana. "Las autoridades distritales promoverán la organización de los habitantes y comunidades del Distrito y estimularán la creación de las asociaciones profesionales, culturales, cívicas, populares, comunitarias y juveniles que sirvan de mecanismo de representación en las distintas instancias de participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital y local".
- Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto 1714 de 2000: Por el cual se reglamenta parcialmente el Artículo 32 de la Ley 489 de 1998. Conformación y naturaleza de los consejos ciudadanos.
- Ley 850 de 2003 : Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Decreto Distrital 448 de 2007: Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.
- Decreto 505 de 2007: Por el cual se reglamenta el Consejo de Gobierno Distrital y los Comités Sectoriales.
- Decreto 546 de 2007: Por el cual se reglamentan las Comisiones Intersectoriales del Distrito Capital.
- Decreto 619 de 2007: Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones
- Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- CONPES 3654 de 2010: Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
- Ley 1474 de 2011: 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.
- Decreto 503 de 2011 "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital".
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Cívico de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigente desde: 24/11/2016
	2016-2017	Página 6 de 28

principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

- Decreto 652 de 2011 Norma Técnica Distrital Sistema Integrado de Gestión NTDSIG 001-2011: Armonización del Sistema Integrado de Gestión, Desarrollo Administrativo, Responsabilidad Social, Gestión Documental y seguridad de la Información. Numeral 4.2.7 Planificación de la comunicación y la participación parágrafo d) Incorporar los resultados de la participación ciudadana en sus procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012: Por la cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Directiva 001 de 2014: Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa para la ciudadanía en Bogotá DC.
- Ley 1712 de 2014: Se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C
- Mayo de 2014. Séptimo Lineamiento Procedimiento de Participación Ciudadana
- Ley Estatutaria 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Títulos IV "De la rendición de cuentas" y V "Del control social a lo público".

3. OBJETIVO

Fomentar la participación ciudadana mediante espacios diseñados por la UAECOB con el fin de suministrar información sobre sus planes, proyectos, programas y gestión institucional, generando procesos de control social y comunicación bidireccional con los diferentes grupos de interés.

4. QUE ES LA PARTICIPACION CIUDADANA?

El artículo 2º. del Decreto 503 de 2011 establece "Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 7 de 28

dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.

La connotación ciudadana significa hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia, control social en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales, contribuyendo con ello a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público”.

Guía de participación ciudadana de la Procuraduría General de la Nación: “La participación ciudadana tiene que ver con vivir la democracia. Es ejercer el derecho a elegir y ser elegido, el derecho a opinar, a participar en plebiscitos, referendos y consultas populares, constituir partidos y movimientos políticos, la posibilidad de revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa y el cabildo abierto, etc.”.

Guía para la formación de servidores públicos de la Veeduría “el concepto de participación alude al proceso mediante el cual una persona o un grupo interviene en una situación dada para incidir en su desarrollo y destino final. En tal sentido, se habla de “formar parte de” o “tomar parte en”. Cuando esa participación opera en la esfera pública (es decir, en escenarios donde los que diferentes actores se encuentran para deliberar, confrontar sus ideas, construir reglas de juego sobre dimensiones específicas de la vida colectiva y/o construir acuerdos) en función de intereses específicos (sociales, territoriales, institucionales, etc.), se la denomina participación ciudadana”; establece también que “La participación ciudadana puede ser entendida como el proceso mediante el cual diferentes actores (sociales, económicos, políticos), en función de sus necesidades, intereses, recursos y motivaciones, intervienen en el escenario público con la intención de obtener bienes y servicios públicos o de incidir en la definición de los asuntos colectivos y, por esa vía, mantener, reformar o transformar su propio entorno. La participación es la acción de individuos o grupos, para conocer, decidir, acompañar y vigilar los asuntos públicos de una sociedad a través de la manifestación de problemas, el diseño, discusión, proposición y práctica de soluciones, el control y la vigilancia de las acciones y la defensa y promoción del interés general”.

5. PARTICIPACION CIUDADANA EN LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos es una entidad de orden Distrital del sector central sin personería jurídica, es una Unidad técnica especializada enfocada en garantizar la seguridad, protección de la vida y el patrimonio de los habitantes del Distrito Capital.

Atendiendo los objetivos y ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Distrital la Unidad orienta su accionar hacia la gestión de riesgos y al fortalecimiento de la función administrativa, es así como la entidad cuenta con espacios establecidos en los planes y programas que ejecuta en los que se interactúa con la comunidad receptora de nuestros servicios, quienes de acuerdo con sus intereses y necesidades intervienen es los escenarios que se propicien para la obtención de un servicio que mejora, mantiene o transforma su entorno.

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, dispondrá de los profesionales necesarios para atender los requerimientos de la ciudadanía, utilizando los medios dispuestos para tal fin. Así mismo la Entidad podrá realizar ejercicios de retroalimentación frente a las consultas o solicitudes.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

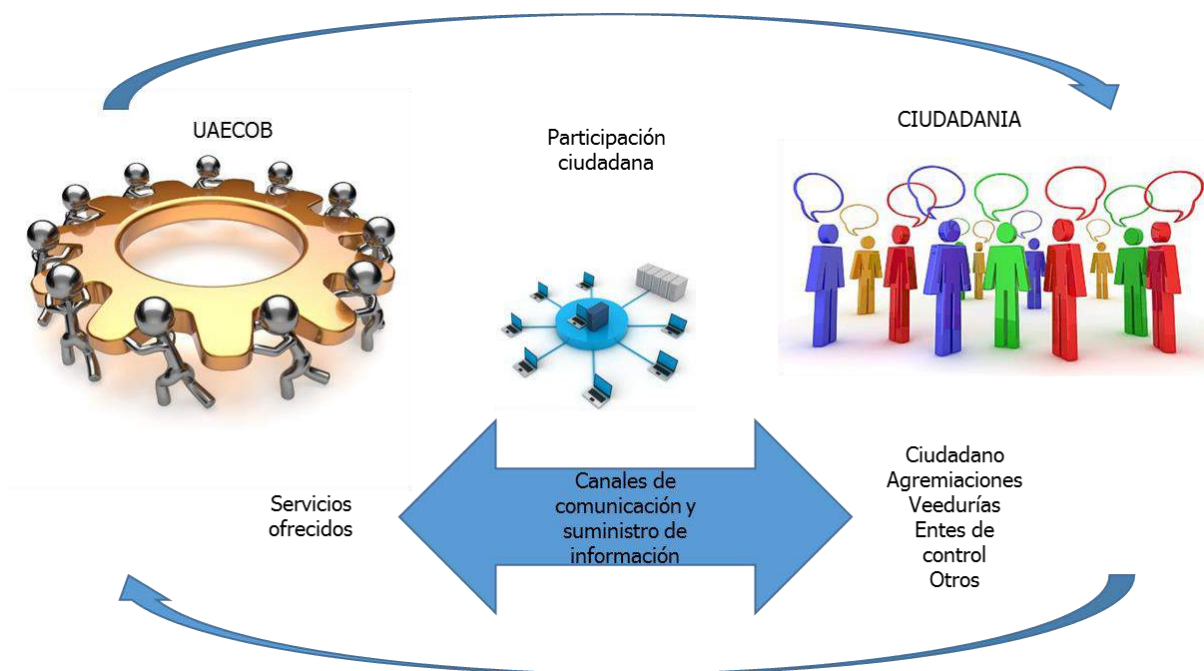
Nombre del Plan.
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017**

Código: PLAN-DE-03

Versión: 01

Vigente desde: 24/11/2016

Página 8 de 28



Esquema de participación ciudadana UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 9 de 28

5. ACCIONES DE PARTICIPACIÓN UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

5.1 Sensibilización y Educación en Prevención de Incendios y Emergencias Conexas para Niños, Jóvenes y Población Vulnerable – Club Bomberitos

Es un Programa liderado desde la Subdirección de Gestión del Riesgo, el cual tiene como propósito sensibilizar y capacitar a niños, niñas y jóvenes sobre la importancia de conocer, prevenir y actuar frente a situaciones de peligro en el hogar y en el colegio, a través de los siguientes programas:



Curso bomberitos Nicolás Quevedo Rizo	El objetivo es generar, a través de un curso vacacional, un espacio para el fortalecimiento del aprendizaje en prevención del Riesgo por incendio, dirigido a la población infantil del Distrito Capital, reconociendo el enfoque participativo, diferencial y de diversidad cultural, contribuyendo a formación de conciencia y adopción actitudes de autoprotección y solidaridad frente a las diversas situaciones del riesgo.	
--	--	--

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

Bomberitos en el Territorio	Aprovechamiento de escenarios locales de aprendizaje lúdicos como ferias de exposición, ferias de servicios, para intercambiar conocimiento en materia de prevención del riesgo, y sus vinculaciones con cambio climático, en articulación con la entidades de escala Distrital y Nacional, que integren población de niños y niñas, y adolescentes, en las 20 localidades del Distrito Capital, en coordinación con las 17 estaciones de Bomberos Oficiales.	
Bomberitos en el Entorno Educativo.	Articulación con instituciones educativas del Distrito Capital, con el fin de generar procesos de sensibilización en la población escolar, según solicitudes de los colegios y proyectos formulados desde la Entidad.	
Bomberitos en la Estación	Fortalecer en los niños, el reconocimiento de la profesión bomberil, a través de una experiencia vivencial en el entorno de la estación	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Cívico de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 11 de 28

Bomberitos de Corazón	Generar espacios de aprendizaje incluyentes para los diferentes tipos de población en situación de discapacidad, en coherencia con las tipologías existentes para ello, y con las políticas públicas que determinan directrices sobre el tema	
------------------------------	---	---

Este programa se ejecuta de acuerdo a programaciones previas establecidas en el plan de acción institucional y a las necesidades manifestadas por las comunidades de las diferentes localidades del Distrito Capital, se ejecuta de forma articulada entre el personal uniformado y administrativo de las Subdirecciones de Gestión del Riesgo y Operativa, quienes desde su especialidad y ámbito de aplicación interactúan con la población objetivo.

Estos son espacios e instancias en las que el diálogo e interlocución entre los actores públicos y la ciudadanía han permitido realizar una identificación de las necesidades y requerimientos de la comunidad para la incorporación de nuevas temáticas de sensibilización y/o capacitación que contribuyan al conocimiento e interiorización y formación de una cultura de prevención del riesgo en los diferentes entornos.

5.2 Fortalecimiento Local Comunitario

Promover y propiciar la participación de las organizaciones sociales y comunitarias del Distrito Capital en la identificación y análisis de situaciones generadoras de riesgos que permitan desarrollar acciones conjuntas de conocimiento, reducción del riesgo y preparación para la respuesta.



A través de actividades de capacitación, talleres de prevención, encuentros, conformación de redes sociales, el personal de la Unidad fortalece la gestión local con las comunidades permitiendo de esta forma cubrir de manera más eficiente y acertada los requerimientos de cada una de las localidades del Distrito.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Cívico de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 12 de 28

5.3 Capacitación empresarial y comunitaria

La capacitación externa como uno de los productos misionales de la Unidad persigue “Brindar conocimientos y habilidades teórico-prácticas a través de jornadas de capacitación sobre temas de Conformación de brigadas, sistemas para el control y eliminación de incendios y rescate básico, planes de emergencia y evacuación y comportamiento del fuego, con el propósito reducir riesgos a los ciudadanos de las localidades, entidades o empresas participantes” CAPACITACIÓN EXTERNA PARA BRIGADAS CONTRA INCENDIO EMPRESARIAL. PROD-RR-01”



La capacitación externa que brinda la entidad por parte del personal uniformado persigue propósitos de corresponsabilidad del riesgo y de formación de una cultura preventiva a nivel empresarial y comunitario, es un medio no solo de transmisión de conocimientos sino que además es generador de un espacio en el que se posibilita un dialogo en doble vía.

5.4 Servicio al Ciudadano

Servicio al ciudadano es un proceso de apoyo de la Unidad desde el cual se generan acciones de fortalecimiento en la cultura del servicio, en busca de la mejora continua de la entidad y el fortalecimiento del servicio con criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia, en función de la misionalidad de la Entidad.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Nombre del Plan.
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017**

Código: PLAN-DE-03

Versión: 01

Vigente desde: 24/11/2016

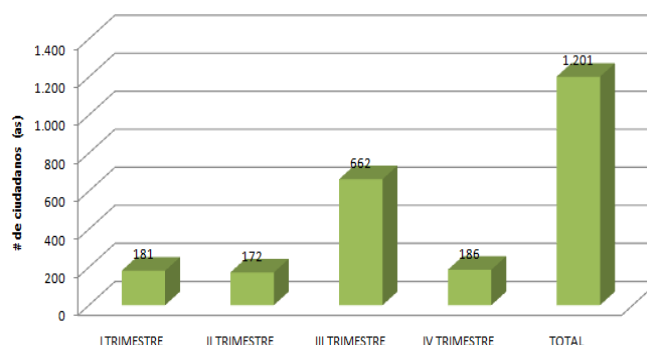
Página 13 de 28



A través del área del servicio al ciudadano se informa a la comunidad sobre la guía de trámites y servicios en los puntos de atención ubicados en los Super CADE, realizando campañas de prevención, se participa activamente en las convocatorias que se realizan a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en eventos como ferias ciudadanas en las que se tiene contacto con la comunidad informado acerca de nuestros servicios y gestión.



Participación Ciudadana 2015



Se adelanta gestión participativa en el procedimiento de satisfacción de usuarios en el cual se llevan a cabo encuestas con el fin de "Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos, con relación a los servicios ofrecidos por la U.A. E. Cuerpo Oficial de Bomberos, de manera que se identifiquen las necesidades de mejora de las actividades misionales de la entidad, por el área responsable" Procedimiento PROD-SAC-02.

5.5 Participación en redes sociales y medios de comunicación

A través de la Oficina de comunicaciones y prensa de la entidad se cuenta con mecanismos que permiten a la Unidad brindar espacios a la comunidad, medios de comunicación y periodistas para conocer de la gestión misional de la entidad y obtener sus opiniones y comentarios acerca de la labor diaria que cumple el personal uniformado del Cuerpo Oficial de Bomberos:

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Nombre del Plan.
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017**

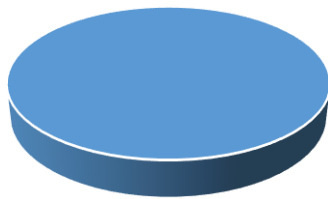
Código: PLAN-DE-03

Versión: 01

Vigente desde: 24/11/2016

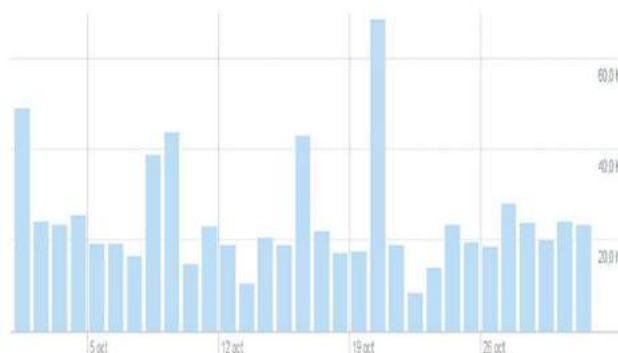
Página 14 de 28

**Cobertura diaria de
incidentes Whatsapp**



365 días...

Sus Tweets consiguieron 757,4 K impresiones en este periodo de 31 días



Sitio Web: Es un espacio que la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS dispuso para que la ciudadanía pueda conocer la información relacionada con la Entidad, su misionalidad, los trámites y servicios que se ofrecen, las estaciones en cada localidad y las actividades que se adelantarán. <http://www.bomberosbogota.gov.co/>

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ

buscar...

BUSCAR

Usted está en:
[Inicio](#) > Servicio al Ciudadano

Servicio al Ciudadano

Contáctenos

Utilice el siguiente formulario para contactarnos

Oficina de Servicio al Ciudadano

Normatividad

[Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano](#)

[Consulte la norma "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."](#)

En la Oficina de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C. puede:

- Realizar el trámite del Concepto Técnico de Bomberos.
- Presentar quejas y reclamos.
- Solicitar información.
- Hacer sugerencias.
- Radicar derechos de petición, siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos legalmente.
- Radicar correspondencia.

[Conozca la Carta del trato digno al ciudadano 2013](#)

[Conozca la Carta del trato digno al ciudadano 2014](#)

[Conozca la Carta del trato digno al ciudadano 2015](#)

[Conozca la Carta del trato digno al ciudadano 2016](#)

UAECOB

- » [Conozca la entidad](#)
- » [Personal y equipos](#)
- » [Su estación más cercana](#)
- » [Lista de documentos](#)

Bomberos Bogotá

- » [Memorias](#)
- » [En capacitación](#)
- » [Convenio WSPA](#)
- » [Bomberitos](#)

Sistema

- » [Ley Bomberos Colombia](#)
- » [Bomberos Oficiales](#)
- » [Gestión del Riesgo](#)
- » [Gestión Humana](#)

Guía del Ciudadano

- » [Contratación](#)
- » [Trámites y Servicios](#)
- » [Servicio al Ciudadano](#)
- » [Contáctenos](#)
- » [Certificaciones](#)



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

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Código: PLAN-DE-03

Versión: 01

Nombre del Plan.
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017**

Vigente desde: 24/11/2016

Página 16 de 28



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ

buscar...

BUSCAR

Usted está en:
[Inicio](#) > [Servicio al Ciudadano](#) > [Contáctenos](#)

Contáctenos

Utilice el siguiente formulario para contactarnos

Formulario de Contacto con el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Formulario web de contacto. Ingrese sus datos para que podamos contactarlo y
solucionar sus dudas o recibir sugerencias. Muchas gracias.

*Obligatorio

Nombre completo

Escriba su nombre completo

Teléfono

Teléfono o número celular donde podamos contactarlo

Correo electrónico *

Escriba su correo electrónico donde podamos contactarlo

País *

Seleccione el lugar en el cual se encuentra

Ciudad *

Seleccione la ciudad o el lugar más cercano donde se encuentra

Comentario *

Escriba el motivo de su contacto con nosotros

UAECCOB

- Conozca la entidad
- Personal y equipos
- Su estación más cercana
- Lista de documentos

Bomberos Bogotá

- Memorias
- En capacitación
- Convenio WSPA
- Bomberos

Sistema

- Ley Bomberos Colombia
- Bomberos Oficiales
- Gestión del Riesgo
- Gestión Humana

Guía del Ciudadano

- Contratación
- Trámites y Servicios
- Servicio al Ciudadano
- Contáctenos
- Certificaciones

Oficina de Atención al Ciudadano

Calle 20 N° 68 A - 06
Teléfonos: 3822500

- Defensor del Ciudadano Ext. 40100
- Quejas y Reclamos Ext. 40103
- Consulta de Conceptos Técnicos Ext. 40101 - 40102
- Comunicaciones Oficiales (Radicación y correspondencia) Ext. 40702

Correo electrónico: quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co

Línea 195 Centro de Contacto Distrital

Sistema de Quejas y Soluciones Alcaldía Mayor de Bogotá:

<http://alcasdqsbogota.gov.co/sdqs/registroCiudadanoGO.go>

También puede contactarnos a través de nuestra [Oficina de Atención al Ciudadano](#)

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigente desde: 24/11/2016
	2016-2017	Página 17 de 28

Twitter: A través del sitio Web, los ciudadanos pueden acceder e interactuar con la entidad, para presentar alertas o críticas, felicitaciones u otro tipo de información de interés para el público.

De igual forma se mantiene contacto constante con las demás entidades distritales y se comparte su información.

<https://twitter.com/BomberosBogota>



Facebook: A través del sitio Web se puede acceder directamente a la página del Facebook de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS o desde la página principal del sitio: www.facebook.com

<https://www.facebook.com/bomberosoficialesbogota>

Aquí se comparte información con la ciudadanía, por medio de fotos, videos y contenidos escritos que muestran la labor diaria de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

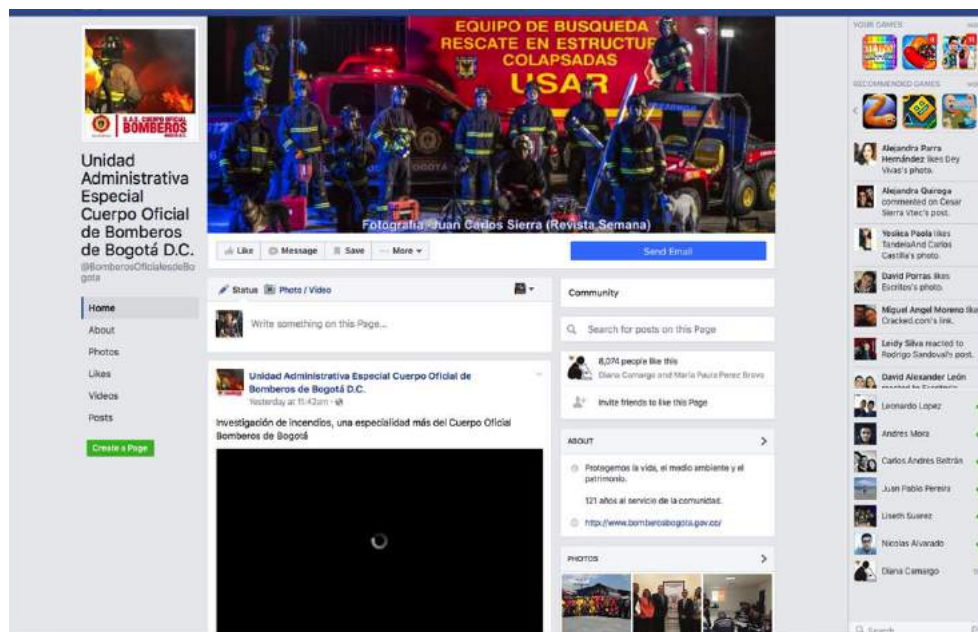
Nombre del Plan.
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017**

Código: **PLAN-DE-03**

Versión: **01**

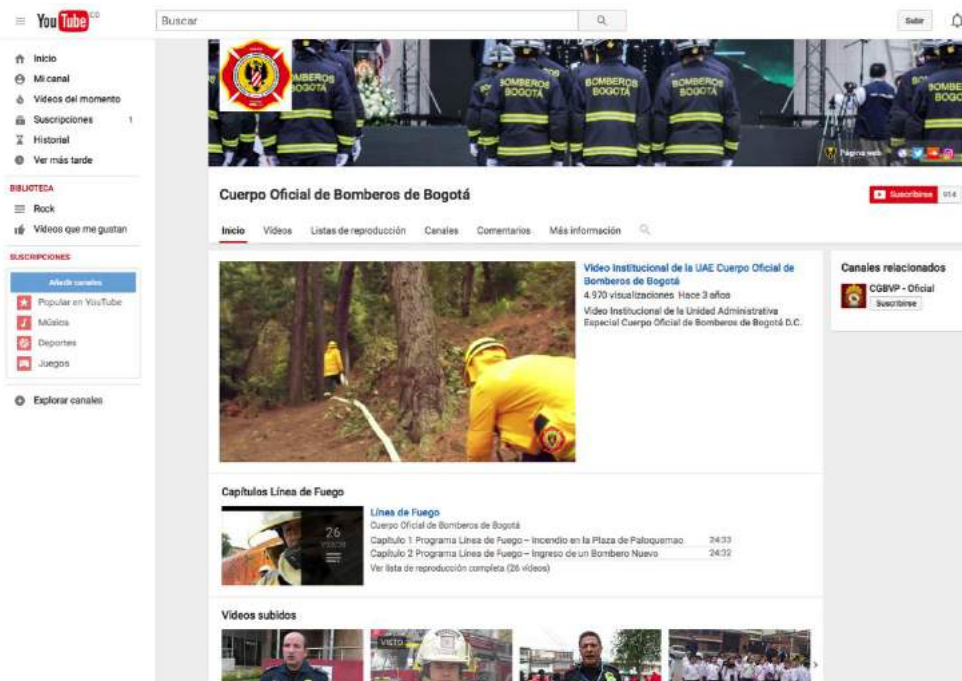
Vigente desde: **24/11/2016**

Página 18 de 28



YouTube: A través del sitio Web se puede acceder directamente ingresando por el sitio:
<https://www.youtube.com/user/uaecob>

La entidad comparte semanalmente los videos del noticiero “Bomberos Hoy” de temas institucionales y de interés al público.

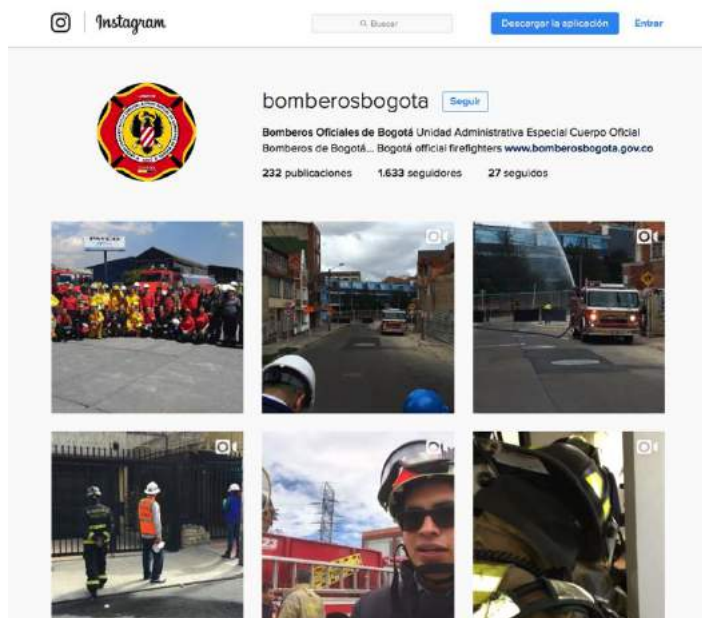


Instagram: <https://www.instagram.com/bomberosbogota>

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Versión: 01
		Vigente desde: 24/11/2016
		Página 19 de 28

En esta red social, se comparten fotografías del día a día de las actividades oficiales de la entidad, se maneja un archivo o registro fotográfico y de videos cortos.



Flickr: <https://www.flickr.com/bomberosbogota>

Esta plataforma se utiliza como archivo fotográfico.

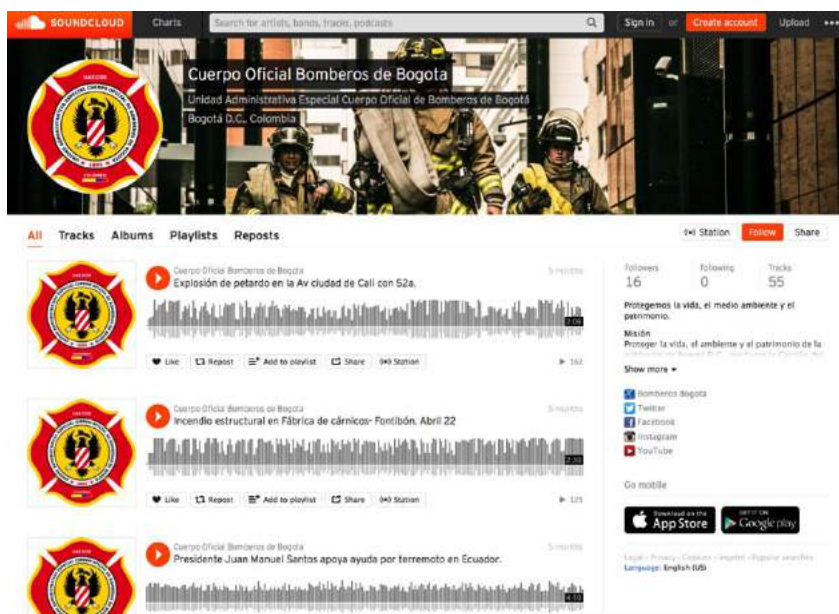


SoundCloud: <https://soundcloud.com/bomberosbogota>

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Versión: 01
		Vigente desde: 24/11/2016
		Página 20 de 28

Esta plataforma se utiliza como archivo de audio, donde se puede acceder a entrevistas, declaraciones y comunicaciones de interés general.



Agencia de Noticias: Hoy en Bogotá, los periodistas, medios de comunicación y ciudadanía en general a través de la Agencia de Noticias de los Bomberos Oficiales, conocen de primera mano y de manera inmediata sobre las emergencias más relevantes que por su naturaleza son de interés general. Lo anterior, soportado por herramientas tecnológicas de última generación y el uso del WhatsApp.

PQRS: A este correo se puede remitir y hacer seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co

Chat: Próximamente la entidad habilitará el servicio de chat, en el cual se podrá comunicar la comunidad y hacer sus solicitudes o consultas de una forma inmediata.

Correo electrónico (mailing): Esta comunicación se denomina "El Hidrante", y es de publicación semanal. Corresponde a comunicaciones internas de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS y noticias de interés para todos sus funcionarios.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 21 de 28



No. 587 - Lunes 26 de Septiembre de 2016

EL HIDRANTE

Periódico Digital Bomberos Bogotá D.C.

 @BomberosBogota
 Bomberos Bogotá

La frase del día:

**“Las grandes obras son hechas no con la fuerza,
sino con la perseverancia.”**

- Samuel Johnson -

Nuevos Subdirectores en la UAECOB

Ante el Director del Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá Dr. Pedro Manosalva Rincón, tomó posesión el nuevo Subdirector de Gestión Corporativa y el nuevo Subdirector de Gestión Logística de la Entidad.



El Director de la Entidad Dr. Pedro Manosalva tomando el juramento del Dr. Helmut Eduardo Ali Cuadros

El Dr. Helmut Eduardo Ali Cuadros, quien liderará la Subdirección de Gestión Corporativa, es abogado de la Universidad Antonio Nariño, cuenta con más de 11 años de experiencia laboral en temáticas de economía y política pública, derecho administrativo, contratación estatal, control interno y disciplinario, entre otros cargos desempeñados tanto en el sector público como en el privado.

5.6 Participación en planes y programas

La Unidad Administrativa como un mecanismo de participación y de transparencia, publica en la página web de la entidad para conocimiento no solo de los servidores públicos de la entidad sino de la comunidad en general la planeación, seguimiento y ejecución de la gestión, es así como se presentan:

Plan anual de adquisiciones: Detalla los procesos de contratación que tiene previsto adelantar la entidad a través de los recursos presupuestales (Inversión y funcionamiento) que le son asignados por la Administración Distrital anualmente.

Plan de Acción Institucional: Describe las acciones que en la vigencia adelantará la Unidad a través de los diferentes procesos: Estratégicos, Misionales y de Apoyo alineados a los objetivos institucionales y a los compromisos Plan de Desarrollo, como un valor agregado a la gestión misional de la Unidad.

Proyectos de Inversión: Se publican los documentos de formulación de los proyectos de inversión que tiene formulados la entidad y los planes de acción de inversión y de gestión que dan cuenta de los avances en cumplimiento de los compromisos Plan de Desarrollo.

Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano: En cada vigencia se publica el documento de formulación de esta estrategia, en la cual a través de sus seis componentes se plantean las acciones que adelanta la entidad en un plan de acción junto con el mapa de riesgos de la entidad.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Cívico de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 22 de 28

Informes de Gestión: Publicación del informe de gestión anual de la entidad el cual es presentado de igual forma a los entes de control que lo requieran.

Informes de Rendición de cuentas: La entidad como parte de la Administración Central y perteneciente al Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, hace entrega de la información requerida para la elaboración del informe de rendición de cuentas de la gestión de la Administración Distrital, que rinde el Alcalde Mayor cada periodo ante la ciudadanía y diferentes sectores de la ciudadanía.

5.7 Veedurías

Para cada uno de las acciones de participación definidas en los ítems anteriores, se generarán las instancias necesarias para la estimulación de la creación de Veedurías Ciudadanas las cuales se enmarcarán en la normatividad vigente.

6. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE PARTICIPACION 2016 -2017

Dentro de las actividades de gestión de la entidad para el año 2016 -2017 a través de las diferentes áreas tanto misionales como de apoyo se encuentran planeadas las siguientes, las cuales aportan desde diferentes ámbitos a generar espacios de participación tanto interna como externa:

- Planeación y ejecución del curso de bomberitos para niños en condiciones especiales.
- Día del niño en el mes de octubre.
- Estrategias de campañas de reducción del riesgo.
- Estrategias de fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana mediante la interacción en los diferentes eventos en el Distrito Capital.
- Socialización a periodistas.
- Banco de Proyectos.
- Informes Rendición de cuentas.
- Derechos de Petición.
- Publicaciones en página WEB.
- Participación de las Estaciones de Bomberos en actividades convocadas por las Alcaldías Locales y/o Comunidades.
- Participación en los Consejos Locales de Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

7. GRUPOS DE INTERES

Cuando se hace una caracterización o identificación de grupos de interés, se busca principalmente identificar ciertas particularidades de los ciudadanos, los cuales interactúan con las diferentes entidades de la administración

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Cívico de Bomberos	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigente desde: 24/11/2016
	2016-2017	Página 23 de 28

y de esta forma establecer que atributos similares comparten para que desde allí se puedan gestionar diferentes acciones. Entre algunas de las acciones están:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención
- El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.¹

Algunos de los grupos identificados al interior de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS son:

- Organizaciones Sociales.
- Organizaciones Comunitarias.
- Organizaciones Ciudadanas de Control Social.
- Organizaciones del Sector Privado.
- Organizaciones Generadoras de Opinión (Academia y Medios de Comunicación).
- Los Gremios.
- Clientes.
- Entidades Públicas.
- Actores Políticos.

Sin embargo se está adelantando un proceso de acompañamiento para redefinir estos grupos de interés y caracterización, con el fin de mejorar la oferta y la ampliación de la cobertura de los servicios institucionales.

8. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¹ Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés



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

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Nombre del Plan.
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017

Código: PLAN-DE-03

Versión: 01

Vigente desde: 24/11/2016

Página 24 de 28

Dependencia responsable	Actividad	Descripción	Lugar	Fecha inicio	Fecha final
Subdirección de Gestión Corporativa Área de Servicio y Atención al Ciudadano - ASAC	Feria Servicio al ciudadano	Super Cade Móvil. Se establecen de acuerdo al cronograma generado por la Secretaría General (Subdirección Operativa de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano DDSC)	Bogotá D.C	02-02-2016	30-11-2017
Subdirección de Gestión del Riesgo	Capacitaciones empresariales y comunitarias	De acuerdo a los requerimientos de los ciudadanos se programarán	Bogotá D.C Edificio Comando	02-02-2016	30-11-2017
Subdirección de Gestión Humana. Grupo Responsabilidad Social	Curso Bomberito para niños de la Fundación PIEL PARA RENACER (Fundación del quemado)	Curso de prevención en quemaduras y emergencias para menores de edad (club bomberitos)	Bogotá D.C Fundación Calle 128 B No. 59B - 20 Barrio las Villas	01-12-2016	30-12-2016
Subdirección de Gestión Humana. Grupo Responsabilidad Social	Charla simulacro de evacuación	Brindar capacitación a los funcionarios de la fundación en manejo de extintores	Bogotá D.C Fundación Calle 128 B No. 59B - 20 Barrio las Villas	17-01-2017	29-12-2017
Subdirección de Gestión Humana. Grupo Responsabilidad Social	Simulacros	Realizar el acompañamiento a un ejercicio de entrenamiento (simulacros y simulaciones)	Bogotá D.C Fundación Calle 128 B No. 59B - 20 Barrio las Villas	01-11-2016	30-12-2016

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-03
		Versión: 01
	Nombre del Plan. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016-2017	Vigente desde: 24/11/2016
		Página 25 de 28

9. IMPLEMENTACION DEL PLAN

Para su implementación, la administración dispondrá de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros que permitan en el marco de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 generar una dinámica que permita su actualización en especial en la búsqueda de nuevos grupos de interés.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

**Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.**

**Nombre del Plan.
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017**

Código: PLAN-DE-03

Versión: 01

Vigente desde: 24/11/2016

Página 26 de 28

ANEXO 1

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS

<http://www.bomberosbogota.gov.co/images/stories/2016/tratodigno2016.pdf>

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Código: PLAN-DE-03

Versión: 01

Nombre del Plan.
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017**

Vigente desde: 24/11/2016

Página 27 de 28

CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO



2016

Para la UAE. Cuerpo Oficial de Bomberos, es importante cada uno de los ciudadanos (as) del Distrito capital, teniendo en cuenta que son la razón de ser de toda una Administración, por ello es indispensable las opiniones, sugerencias y demás información que nos pueda generar por parte de la misma para mejorar los trámites y servicios de la entidad, además cada servicio que se presta requiere de un servidor (a) calificado (a) para tal fin, donde podamos brindar a la ciudadanía el mejor servicio con calidad y oportunidad dando celeridad a la eficiencia administrativa, siendo eficaces en la atención y generando efectividad en el servicio.

Dado lo anterior es de vital importancia proporcionar una buena atención, generando un trato digno a la ciudadanía de forma incluyente, transparente y de calidad sin importar su condición sexual, etnia, ni raza, así mismo debe ser a toda la población en condición de discapacidad con atención diferencial dando cumplimiento al Decreto 2623 DE 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Decreto 197 de 2014, Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. y Decreto 392 DE 2015 Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Para generar esta articulación con la ciudadanía es necesario:

Atender de manera oportuna, todas las solicitudes independientemente por el canal que entren, con el fin de dar celeridad al trámite, dando una respuesta clara fundamentada en la solicitud específica que solicita el ciudadano (a).

Atender de manera eficaz, eficiente y efectiva las solicitudes presenciales sobre los trámites y servicios que solicita la ciudadanía en la oficina principal y puntos de atención red CADE.

Derechos de la ciudadanía

Recibir información clara y veraz.

Atender las consultas y solicitudes de forma oportuna.

Recibir de manera amable las peticiones, quejas y reclamos.

Informar sobre la gestión realizada a la solicitud.

Recibir un trato digno, respetuoso y diligente a todas las personas sin distinción.

Escuchar las inquietudes y orientar al ciudadano (a) de acuerdo con la solicitud.

Reclamar y sugerir mejoras en el servicio de atención a la ciudadanía.

Recibir un trato especial y preferencial si es mujer gestante, adulto mayor, o persona en situación de discapacidad.

Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

Deberes de la ciudadanía

Acatar las Leyes y la Constitución Política de Colombia.

Dar un trato respetuoso a los funcionarios y/o servidores públicos (as) de la U.A.E. Cuerpo oficial de Bomberos de Bogotá D.C.

Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos 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.

Señor ciudadano (a) recuerde que usted cuenta con la figura del defensor ciudadano en nuestra Entidad, para consultar cualquier inquietud con los servidores del Área de servicio al ciudadano o a la coordinación del Área.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	CARACTERÍSTICA
Radicación de correspondencia	Oficina principal de Servicio al Ciudadano	Calle 20 # 68A - 06	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Ventanilla de radicación ubicada por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)	Página web	http://www.bogota.gov.co/sdq	Permanente	Herramienta informática de acceso al público al que los usuarios pueden ingresar desde la web de la Entidad donde se reciben solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias).
Correo Electrónico	Correo Electrónico	quejasoluciones@bomberosbogota.gov.co	Permanente	Correo Institucional cuyo acceso se encuentra disponible en la parte inferior de la página web de la entidad.
Twitter	Aplicativo Web	https://twitter.com/1ang-ma	Permanente	Herramienta virtual con la capacidad de recibir cualquier inquietud por parte de la ciudadanía ingresando al twitter de bomberos
Facebook	Aplicativo Web	https://es-la.facebook.com/	Permanente	Herramienta virtual con la capacidad de recibir cualquier inquietud por parte de la ciudadanía ingresando al twitter de bomberos
Buén	Oficina principal de Servicio al Ciudadano	Calle 20 # 68A - 06	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Ubicado en la entrada principal del Área de Servicio al Ciudadano ubicada en el Edificio Comando
Atención Presencial	Oficina principal de Servicio al Ciudadano	Calle 20 # 68A - 06	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Puntos de atención directa y personalizada dispuesto a atender consultas en temas de trámites, servicios y requisitos.
Atención Telefónica	Línea fija Bogotá	3622500 Ext. 40100 - 40105 - 40102 - 40103 - 40110 - 40111 - 40112 - 40113	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Las líneas de atención a la ciudadanía asignadas al Área de Servicio al Ciudadano de la Entidad

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



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

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Nombre del Plan.
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016-2017**

Código: PLAN-DE-03

Versión: 01

Vigente desde: 24/11/2016

Página 28 de 28

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	20/09/2016	Versión inicial del documento, dando cumplimiento a la Ley 134 de 1994, al Decreto Distrital 448 de 2007, al Decreto 503 de 2011.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.