



[Honor, Valor, Disciplina]

U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS

BOGOTÁ D.C.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

2018

Versión 2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA UAECOB	4
3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
4. MARCO NORMATIVO	7
5. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”; y el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012; la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá propendiendo no solo por dar cumplimiento a las normas establecidas sino por fortalecer y mejorar la gestión institucional formula anualmente acciones de transparencia, autocontrol, de corresponsabilidad entre otras que permiten cumplir con los objetivos institucionales, las metas de gestión planeadas en total articulación con la misión de la entidad.

De igual forma el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Mejor para Todos” adoptado mediante acuerdo 645 del 9 de junio de 2016 en su eje transversal “Gobierno Legítimo, Fortalecimiento Local y Eficiencia” prevé acciones para restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad orientado al servicio ciudadano, promoviendo la transparencia, integridad y la lucha contra la corrupción e incentivando la participación ciudadana.

Dentro de las acciones que se prevén realizar se busca el mejoramiento de procesos en la prestación del servicio y la entrega de productos a la ciudadanía acorde con sus expectativas y necesidades; la protección de la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá, D.C., mediante la atención y gestión del riesgo en incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos, y otras emergencias de manera segura, eficiente con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano, es la misionalidad de la entidad, por lo cual la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos se encuentra comprometida con la interinstitucionalidad, la participación ciudadana, el respeto por el ciudadano, la eficiencia, la probidad entre otros valores y principios, propendiendo siempre por el mejoramiento de su gestión.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

La Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos construye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 compuesto por los siguientes elementos:

- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción**
- **Racionalización de Trámites**
- **Rendición de Cuentas**
- **Estrategia de Servicio al Ciudadano**
- **Acceso a la Información e**
- **Iniciativas adicionales**

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA UAECOB

MISIÓN

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

VISIÓN

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

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Preparar la respuesta y responder de manera efectiva y segura ante incendios, incidentes con materiales peligrosos y casos que requieran operaciones de rescate, así como en las demás situaciones de emergencia que se presenten en Bogotá D.C., además de dar apoyo en los ámbitos regional, nacional e internacional.
- Generar corresponsabilidad del riesgo mediante la prevención, mitigación, transferencia y preparación con la comunidad ante el riesgo de incendios, incidentes con materiales peligrosos y rescates en general.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

- Consolidar la Gestión del Conocimiento a través del modelo de Gestión del Riesgo y sus líneas de acción.
- Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y llevarla a la excelencia.

PRINCIPIOS Y VALORES

Lealtad: Ser leal a la Institución y al Estado. Debe ser fiel a los principios y valores éticos de la entidad, buscando el cumplimiento de sus fines con plena conciencia de servicio a la colectividad.

Probidad: Desempeñar sus funciones con prudencia, integridad, honestidad, decencia, seriedad, moralidad, ecuanimidad, transparencia y rectitud. Actuar con honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso racional de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función.

Respeto: Tratar humanamente a las personas. Significa además, valorar a los otros como sujetos de derechos que no solo merecen nuestro reconocimiento, sino que también deben ser protegidos y garantizados con nuestras acciones. Adoptar una actitud positiva de consideración y protección del entorno cultural y ecológico.

Responsabilidad: Hacerse cargo de las consecuencias de las palabras, de las decisiones, de los compromisos y, en general, de los actos libre y voluntariamente realizados, no solo cuando sus resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando los mismos son adversos o indeseables.

Armonía Laboral: El servidor público de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos debe promover un clima de armonía laboral, proyectar siempre una imagen positiva de los compañeros de la institución y contribuir al desarrollo de la cultura organizacional.

Eficiencia: Desempeñar las funciones propias de su cargo en forma personal, con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia y oportunidad. Utilizando el tiempo laboral razonablemente, realizando el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, haciendo uso razonable de los materiales y bienes, que con motivo del desempeño de las labores reciba por parte de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, esforzándose en cada momento por la preservación de la naturaleza y contribuyendo a la protección del medio ambiente.

Equilibrio: Desempeñar sus funciones con sentido práctico y buen juicio, aplicando siempre los principios de seguridad industrial para su propia seguridad y propendiendo siempre al bien común.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

Objetividad: Emitir juicios veraces y objetivos sobre asuntos inherentes a sus funciones, evitando la influencia de los criterios subjetivos o de terceros no autorizados por autoridad administrativa competente, debiendo abstenerse de tomar cualquier decisión que pueda afectar su deber de objetividad.

Servicio: Administrar lo que es de todos y para todos, facilitando el cumplimiento de las responsabilidades del Distrito Capital, ofrecer respuestas efectivas a los requerimientos, necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía y facilitar el cumplimiento de los deberes y la realización efectiva de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas de la Capital.

Solidaridad: Reconocer que los seres humanos somos iguales y que estamos en condiciones de comprender el dolor, la pena y la desventura de los demás; estamos capacitados para asumir las justas y razonables necesidades de los otros como propias. Debe reconocer en cada quien su dignidad humana, su valor intrínseco como persona.

Trabajo en Equipo: Promover y proyectar siempre una imagen positiva de los compañeros de la institución y contribuir al desarrollo de la cultura organizacional. Debe coordinar e integrar esfuerzos con los compañeros de trabajo para lograr un mejor y óptimo resultado de las actividades, buscando con el trabajo en equipo oportunidades para aportar sus conocimientos y experiencias, y así facilitar la búsqueda conjunta de soluciones y la superación mancomunada de los obstáculos.

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL

Formular estrategias y actividades a través de un Plan con el fin de que la entidad mejore su gestión, propendiendo por la prestación de un mejor servicio a la ciudadanía, con transparencia, sentido de participación, acceso a la información, facilidad en la gestión de los trámites que deban surtirse con la entidad; acciones que controlen y minimicen los riesgos de corrupción, al igual que permitan generar cultura de buenas prácticas institucionales que impacten en nuestra comunidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar, valorar, evaluar, analizar y establecer el tratamiento para los riesgos asociados a los procesos de la Entidad que puedan afectar, o impedir el logro de los objetivos institucionales.



- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos mediante la revisión metodológica de cada uno de estos.
- Establecer mecanismos dirigidos a fortalecer la veeduría ciudadana en la gestión de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, permitiendo el acceso a la información de la gestión pública de la entidad, de manera que el ciudadano pueda realizar control social, haciendo seguimiento no solo a la gestión de la Unidad acorde con su misionalidad, sino además de los procesos de contratación e inversión que dan cuenta de los recursos públicos asignados.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano a través de diferentes canales otorgando información clara, oportuna y de calidad respondiendo a las necesidades de la ciudadanía.
- Garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de productos y actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información de los grupo de interés.
- Generar prácticas institucionales que impacten en la adecuada prestación del servicio de la entidad en la entrega de nuestros productos institucionales a la comunidad.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley 962 de 2005 - Ley Antitrámites: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- 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. Artículo 73; Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Decreto 019 de enero 1 de 2012: Decreto Antitrámites. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. El artículo 1 menciona “Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el



- documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- 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.
 - 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. Señala metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción.
 - Decreto 124 de enero de 26 de 2016: Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

5. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El objetivo de este componente es la generación de acciones y establecimiento de mecanismos y controles a partir de los cuales los riesgos identificados no se materialicen o se minimice la probabilidad de ocurrencia de ellos, de igual forma se pretende generar estrategias para prevenir actos que afecten el cumplimiento efectivo de las normas y gestión de la entidad.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

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

Objetivo



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

Identificar, valorar, evaluar, analizar y establecer el tratamiento para los riesgos asociados a los procesos de la Entidad que puedan afectar, o impedir el logro de los objetivos institucionales.

Alcance

Inicia con la evaluación de las condiciones internas y del entorno (Contexto Estratégico), identificación, valoración, análisis, tratamiento y monitoreo de los riesgos y los planes de mitigación, finaliza con el levantamiento de Acciones Correctivas Preventivas y/o Mejora a que haya lugar por monitoreo o verificación de los riesgos, de acuerdo a la Política Administración de Riesgo Definida.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Para el tratamiento de los Riesgos de Corrupción la Entidad se remite en principio al significado de los mismos establecido por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la Republica:

“Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado para la obtención de un beneficio particular”

La Entidad en su mapa de riesgos de corrupción identificó en cada uno de los doce (12) procesos, los riesgos latentes acorde a la naturaleza de las actividades que se enmarcan en cada contexto estratégico, teniendo así un panorama de riesgos actualizado y socializado a cada líder de proceso, con el fin de prevenir la materialización de los mismos, igualmente se definieron indicadores de monitoreo permanente para respaldar los controles aplicados a cada uno de los riesgos identificados (Mapa de Riesgos de Corrupción anexo a la Presente estrategia).

El Mapa de Riesgos de la Entidad es actualizado de manera trimestral en la Entidad, la responsabilidad de dicha actualización y monitoreo está a cargo de los líderes de Proceso, esto de acuerdo a la Resolución Interna 738 de 2015.

Acciones a Desarrollar en la Vigencia 2018

Para la presente vigencia la UAECOB Cuerpo Oficial de Bomberos, actualizará el Mapa de Riesgos de Corrupción acorde a un nuevo análisis del contexto externo e interno de la Entidad. Para tal fin, se propone realizar las siguientes actividades:



Subcomponente	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Divulgar la Política de Riesgos de Corrupción al cliente interno y externo, en los canales de comunicación de la UAECOB.	Realizar 3 Divulgaciones	Oficina Asesora de Planeación	febrero-18	diciembre-18
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Verificar los riesgos de corrupción y definir si se continuará con el seguimiento a los riesgos identificados para el 2018 o se anexarán nuevos.	Mapa de Riesgos de Corrupción verificados y actualizados	Oficina Asesora de Planeación	marzo-18	junio-18
Consulta y divulgación	Llevar a cabo divulgación de la metodología de la Administración de los riesgos de corrupción, así como los riesgos identificados para cada uno de los procesos.	Realizar 3 Divulgaciones	Oficina Asesora de Planeación	febrero-18	diciembre-18
Monitoreo y revisión	Monitoreo y revisión de los controles y analizar la posibilidad de realizar ajustes.	Monitoreo de la efectividad de los controles Trimestral	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de los procesos	febrero-18	diciembre-18
Seguimiento	Verificación de la elaboración y publicación del plan. Realizar el seguimiento, control a la implementación y avances.	Informe de Seguimiento cada cuatro (4) meses	Oficina de Control Interno	febrero-18	diciembre-18

2

RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Objetivo General

Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos mediante la revisión metodológica de cada uno de estos.

Objetivos Específicos

- Promover el uso de las herramientas tecnológicas disponibles en la entidad facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos.



- Reducir costos y tiempos de espera para los ciudadanos agilizando los canales de comunicación con los que cuenta la entidad.

Para el logro de los anteriores objetivos se han formulado las siguientes acciones teniendo en cuenta la metodología y herramientas facilitadas por el DAFP para la racionalización de trámites.



Imagen 1. Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites, a saber:

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

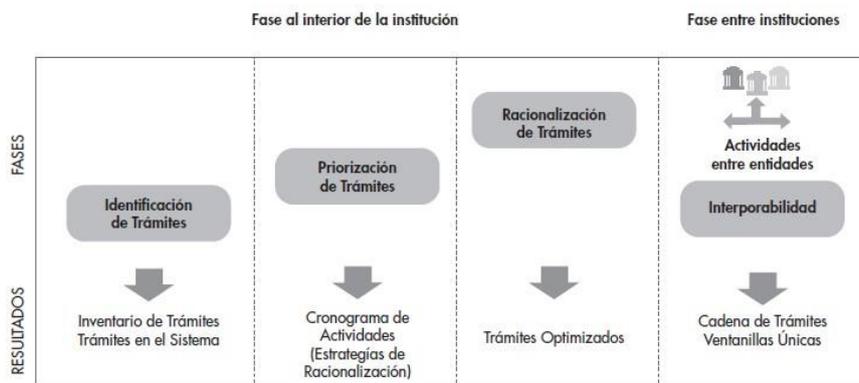


Imagen 2. Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Las anteriores fases se materializan mediante la siguiente matriz dada por la misma metodología y que permite evidenciar cada una de las fases, así mismo se incluye está en el aplicativo SUIT, adicionalmente se empieza a estructurar la virtualización parcial o total de los trámites y servicios de la UAECOB con el fin de facilitar el acceso a la ciudadanía.



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

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO		Actividades	Meta/Producto	Responsables	Fecha Programada	
					Fecha Inicio	Fecha Fin
1.	Expedición de constancias de servicios de emergencias	1. Identificación la población objetivo a través de la Caracterización de usuarios	Documento de Caracterización de Usuarios	Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		2. Esquema de descripción e información de fundamento legal y de ejecución del Trámite y Servicio	Hoja de Descripción	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		3. Identificación de trámite de acuerdo a las necesidades del Usuario su virtualización parcial o total	Informe Diagnostico	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
2.	Club Bomberitos	1. Identificación la población objetivo a través de la Caracterización de usuarios	Documento de Caracterización de Usuarios	Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		2. Esquema de descripción e información de fundamento legal y de ejecución del Trámite y Servicio	Hoja de Descripción	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		3. Identificación de trámite de acuerdo a las necesidades del Usuario su virtualización parcial o total	Informe Diagnostico	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
3.	Capacitación Empresarial	1. Identificación la población objetivo a través de la Caracterización de usuarios	Documento de Caracterización de Usuarios	Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		2. Esquema de descripción e información de fundamento legal y de ejecución del Trámite y Servicio	Hoja de Descripción	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		3. Identificación de trámite de acuerdo a las necesidades del Usuario su virtualización parcial o total	Informe Diagnostico	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
4.	Revisión de proyectos	1. Identificación la población objetivo a través de la Caracterización de usuarios	Documento de Caracterización de Usuarios	Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		2. Esquema de descripción e información de fundamento legal y de ejecución del Trámite y Servicio	Hoja de Descripción	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		3. Identificación de trámite de acuerdo a las necesidades del Usuario su virtualización parcial o total	Informe Diagnostico	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
5.	Asesoría en ejercicios de simulación	1. Identificación la población objetivo a través de la Caracterización de usuarios	Documento de Caracterización de Usuarios	Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		2. Esquema de descripción e información de fundamento legal y de ejecución del Trámite y Servicio	Hoja de Descripción	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		3. Identificación de trámite de acuerdo a las necesidades del Usuario su virtualización parcial o total	Informe Diagnostico	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
6.	Asesoría en ejercicios de simulaciones	1. Identificación la población objetivo a través de la Caracterización de usuarios	Documento de Caracterización de Usuarios	Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		2. Esquema de descripción e información de fundamento legal y de ejecución del Trámite y Servicio	Hoja de Descripción	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		3. Identificación de trámite de acuerdo a las necesidades del Usuario su virtualización parcial o total	Informe Diagnostico	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
7.	Capacitación a la Comunidad	1. Identificación la población objetivo a través de la Caracterización de usuarios	Documento de Caracterización de Usuarios	Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		2. Esquema de descripción e información de fundamento legal y de ejecución del Trámite y Servicio	Hoja de Descripción	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		3. Identificación de trámite de acuerdo a las necesidades del Usuario su virtualización parcial o total	Informe Diagnostico	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
8.	Concepto Técnico de Auto revisiones	1. Identificación la población objetivo a través de la Caracterización de usuarios	Documento de Caracterización de Usuarios	Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		2. Esquema de descripción e información de fundamento legal y de ejecución del Trámite y Servicio	Hoja de Descripción	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC
		3. Identificación de trámite de acuerdo a las necesidades del Usuario su virtualización parcial o total	Informe Diagnostico	Gestión del Riesgo / Planeación/ Atención al Ciudadano	FEB	DIC

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



El fin es establecer mecanismos dirigidos a fortalecer la veeduría ciudadana en la gestión de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, permitiendo un continuo ejercicio de intercambio de información a través del acceso a la información de la gestión pública de la entidad, de manera que el ciudadano pueda realizar control social, haciendo seguimiento no solo a la gestión de la Unidad acorde con su misionalidad, sino además de los procesos que integran el Sistema de Gestión de la UAECOB que dan cuenta de los planes, programas y proyectos que ejecutan.

El proceso de rendición de cuentas bajo el cual se traza la estrategia de la entidad se basa en los tres lineamientos o componentes dados:

- **Información**
- **Diálogo**
- **Incentivos**

Acciones de información: El objetivo es presentar continuamente informes sobre la gestión de la UAECOB a través de la página web de la entidad medio de comunicación con los usuarios y ciudadanos en general, publicación constantemente información acerca de la gestión de la Unidad relativa a la misionalidad, así como aspectos relacionados con los planes, programas y proyectos que se ejecutan. De esta forma la UAECOB rinde cuentas a la comunidad haciendo un constante seguimiento, reporte de avances y resultados de su gestión.

Dentro de las acciones previstas se publicarán, el plan de acción institucional, los informes de resultados trimestrales de gestión, los proyectos de inversión, los indicadores institucionales relativos a los productos que la Unidad entrega a la ciudadanía, el informe de seguimiento al Plan de Desarrollo, el Plan anual de adquisiciones, los informes anuales de gestión y todos aquellos informes en los que se dé cuenta de las acciones que genera la entidad, buscando no solo presentar los resultados a las partes interesadas sino además obtener una retroalimentación hacia el fortalecimiento institucional como entidad pública que propende por prestar sus servicios bajo parámetros de transparencia, participación, probidad y gestión efectiva.

De igual forma la entidad publicará el Plan Anual de Adquisiciones y sus respectivas modificaciones no solo en la página de la entidad sino en los portales dispuestos para tal fin. Es de esta forma como la entidad publicará todo lo atinente a los procesos de contratación y de inversión de los recursos públicos asignados.

La información acerca de los resultados de las auditorías de la entidad de igual forma será publicada en la página web, así como los informes semestrales de las PQRS recibidas en la entidad.



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

Otros medios dispuestos por la Unidad para presentar información además de la página web como canal de información y comunicación, son los perfiles institucionales en redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube, con los cuales se tiene una permanente interacción con la ciudadanía.

Acciones de Diálogo. Como un espacio de intercambio e interlocución directa con la ciudadanía, la Unidad Administrativa, en cada vigencia hace parte de las jornadas de rendición de cuenta distritales, bajo la articulación sectorial, es así como el Cuerpo Oficial de Bomberos genera los informes y presentaciones necesarias requeridas. En estos espacios se interactúa con diferentes sectores de la comunidad en el proceso de rendición de cuentas.

La entidad realiza una serie de encuestas acerca de la satisfacción de los usuarios por servicios prestados por la Unidad, esta acción como complemento al componente para mejorar la atención al ciudadano, es un medio a través del cual se obtiene un diálogo con el ciudadano en el que no solo se evalúa la prestación del servicio sino además es un ejercicio de construcción y participación desde la perspectiva de las necesidades de los usuarios para el mejoramiento y construcción de nuevos procesos.

La Unidad cuenta con un Banco de Proyectos a través del cual no solo los servidores públicos de la entidad sino además los ciudadanos cuentan con la opción de inscribir iniciativas de interés ciudadano formuladas para aportar al fortalecimiento institucional en aspectos relacionados con la misionalidad y los componentes del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, de esta forma se genera un vínculo de participación tanto interno como externo que le permite a los interesados aportar al mejoramiento de la Unidad.

Las anteriores acciones buscan la construcción de espacios de interlocución y participación de la ciudadanía con los servidores públicos que hacen parte de la Unidad a fin de identificar factores que mejoren los procesos institucionales acordes a sus expectativas.

Incentivos. El Objetivo es generar en los servidores públicos de la UAECOB una cultura del proceso de rendición de cuentas a través de acciones de sensibilización y capacitación.



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

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar y publicar los informes de planeación institucional, seguimiento y avances de la misma. Informes de Gestión y Resultados.	Documentos publicados y divulgados a través de los Canales de Comunicación de la UAECOB (Pagina web, Redes Sociales)	Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones	febrero-18	diciembre-18
	La divulgación y socialización del PAAC y el mapa de riesgos de corrupción	Documentos publicados y divulgados a través de los Canales de Comunicación de la UAECOB (Pagina web, Redes Sociales)	Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones	febrero-18	diciembre-18
	Publicar los informes de auditorías internas y externas realizados a la entidad.	Informes de auditoría publicados	Oficina de Control Interno. Oficina de Comunicaciones	febrero-18	diciembre-18
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a los informes de la gestión de la UAECOB	Habilitar canal virtual para la interacción de la Ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones	febrero-18	diciembre-18
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Sensibilizar a los servidores públicos de la Unidad para fortalecer el proceso de rendición de cuentas	Sensibilizaciones una Semestral	Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones	febrero-18	diciembre-18
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Consolidar los resultados de los mecanismos que se emplearon para convocar a los grupos de interés y los resultados de la participación del control social efectuado	Publicar y divulgar los resultados de los mecanismos que se emplearon para convocar a los grupos de interés y los resultados de la participación del control social efectuado	Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones	febrero-18	diciembre-18
	Colocar a disposición de la ciudadanía los reportes de los formatos diligenciados	Publicar en la página web los reportes de los formatos diligenciados	Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones	febrero-18	diciembre-18

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Como fin se define adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, así como diseñar las acciones que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos – a través del Proceso de Gestión Corporativa área funcional de Servicio al Ciudadano, en cumplimiento al art. 11 numeral 15 del Decreto 555 de 2011; formula, dirige y verifica la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia (Decreto 197 de 2014), de la misma forma ejerce la Figura del Defensor de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, de acuerdo con el Decreto 392 de 2015 y Circular interna 123 y 132 funciones y responsabilidades de la Figura del Defensor de la Ciudadanía en los términos del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011 y ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En cabeza del área, se encuentran tres (3) procedimientos:

- **Trámite A Las Peticiones, Quejas Y Reclamos De Los Ciudadanos**

Cuyo objetivo es, recepcionar las diferentes solicitudes de los ciudadanos (PQRS), recibidas por los diferentes canales de atención y realizar seguimiento a las dependencias o áreas competentes, en las diferentes etapas hasta dar la respuesta definitiva al peticionario, dentro del término legal y que sea que la información este registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), de aquellos que sean de cara al ciudadano, así mismo realizar la encuesta de satisfacción de las PQRS, referente a los tiempos de respuesta y coherencia de la misma.

- **Satisfacción de la Ciudadanía**

El propósito es medir la satisfacción de los ciudadanos, en los servicios ofrecidos por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en los diferentes Puntos de Atención, Capacitaciones Empresariales, Liquidación y emisión del concepto técnico y Servicios en Emergencias, garantizando una respuesta eficaz y eficiente, cumpliendo con los lineamientos establecidos por el Decreto 197 de 2014, teniendo en cuenta las características del servicio, además se realizan mesas de trabajo trimestral para determinar si se realizan acciones de mejoramiento que permitan el buen desarrollo de las actividades misionales de la entidad.



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

- **Liquidación para la Solicitud de Revisiones Técnicas y Auto-Revisiones a Establecimientos Comerciales y Otros Servicios.**

Recibir y gestionar las solicitudes de la ciudadanía para la liquidación del concepto técnico y otros servicios, por parte de la entidad es la finalidad del procedimiento. Actualmente la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos realiza el respectivo seguimiento en la visita y emisión de dicho Concepto Técnico en un formato en Excel establecido como servicio no conforme, esto para medir los tiempos de respuesta del trámite, con el fin de solicitar al área encargada solución inmediata a la respectiva solicitud.

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

- Atención personalizada en área Servicio al ciudadano. Se reciben y se atienden las inquietudes y consultas de los ciudadanos. Sede principal: Calle 20 No. 68 A - 06., en el horario de 07:00a.m. a 4:30p.m, así mismo en Supercades 20 de Julio desde las 07:00am a 4:30pm, Américas desde las 07:00am a 4:30pm, CAD Cra. 30 desde las 07:00am a 5:30pm y Súper CADE Suba desde las 07:00am a 5:30pm.
- Línea telefónica: Cuando las solicitudes se realizan por este medio el equipo de trabajo del Área de Servicio al ciudadano las atiende directamente, brindando la información y orientación solicitada, si la llamada corresponde a una queja ó reclamo, se transcribe la información al formato de quejas y reclamos establecido, el cual incluye nombre, fecha, dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico del ciudadano con el fin de enviar la respuesta; posteriormente se gestiona de acuerdo al procedimiento Trámite a las PQR de la entidad.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Dicha herramienta gerencial y de control social logro implementarse al interior de la Entidad, el pasado 28 de agosto de 2013, lo cual ha permitido realizar seguimiento y control a la gestión de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de la ciudadanía, con mayor eficiencia y además logra el 100% de respuesta por parte de las áreas, dentro de los términos de Ley.
- Contacto virtual: Correo Pagina institucional (www.bomberosbogota.gov.co) el usuario dispone de un link llamado contáctenos en el cual se diligencia un formulario de Contacto con el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, y se le hace seguimiento a diario por parte del profesional del área encargado, realizando la clasificación correspondiente al área encargada de dar el trámite y cierre oportuno a la respuesta a las inquietudes y requerimientos

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

que por este medio se reciben o al correo electrónico quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co.

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

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

Por otra parte se participa activamente en las ferias de servicio a la ciudadanía de SÚPERCADE móvil, brindando información relacionada con los trámites y servicios que la Entidad ofrece a la ciudadanía, así mismo se brinda orientación a comerciantes para el trámite y liquidación del concepto técnico de bomberos, a través de capacitaciones convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía mayor – Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos establece acciones bajo los siguientes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.
- Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Acciones a Desarrollar en la vigencia 2018

- Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

Participar activamente en los Supercade Móvil – Ferias de Servicio convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor como mecanismo de participación directa con la ciudadanía y comerciantes en la oferta de trámites y servicios, con el fin de conocer sus opiniones frente a la gestión de la entidad, las cuales se reportarán a las áreas en busca de la mejora continua de la gestión.



- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Divulgar internamente los lineamientos de la Resolución 132 de 2016 las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos, adoptadas por el Director en la Resolución N° 123 del 18 de febrero de 2016, artículo 4, a el servidor público que desempeña el cargo de Subdirector De Gestión Corporativa.

Divulgar la Figura del Defensor del ciudadano a través de las capacitaciones de riesgo bajo a los ciudadanos (as) que solicitan el concepto técnico, con el fin de dar a conocer los derechos que tiene la ciudadanía ante la Entidad.

Sensibilizar a los servidores del área en el manejo del Sistema Misional en cuanto a la manipulación de la información de los ICAS en el Sistema.

- Fortalecimiento de los canales de atención

Actualizar la publicación en medios de divulgación interna y externa la carta de trato digno al ciudadano 2018, en donde se plasman los derechos y deberes, trámites y servicios que presta la entidad, horarios y puntos de atención.

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

Campaña de divulgación a los servidores de la línea 195, en relación al fortalecimiento de los canales de atención y la guía de trámites y servicios de la Entidad. 1 charla al año

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

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

Sensibilizar internamente el manejo y alcance de la herramienta SDQS, permitiendo la eficiencia en cuanto al trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

SUBCOMPONENTES	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1. Garantizar la atención presencial en el punto principal contando con una dependencia para la definición y desarrollo de las estrategias y acciones necesarias para atender al ciudadano de forma oportuna y eficiente	Una dependencia de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS para la atención de las necesidades del ciudadano	Subdirección de Gestión Corporativa	febrero-18	diciembre-18
	2. Mantener actualizado los reportes de las encuestas de satisfacción a la ciudadanía, sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias respondidas por la entidad, de acuerdo con el grado de tiempo y coherencia de la respuesta	Un reporte mensual sobre los resultados de las Encuestas de satisfacción	Subdirección de Gestión Corporativa	febrero-18	diciembre-18



SUBCOMPONENTES	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
	3. Divulgar a los servidores de la línea 195, el fortalecimiento de los canales de atención y la guía de trámites y servicios de la Entidad	Dos campañas de divulgación a los servidores de la línea 195/Listados de asistencia y material de apoyo utilizado	Subdirección de Gestión Corporativa	febrero-18	diciembre-18
	4. Sensibilizar a los servidores del área en el manejo del Sistema de Información Misional en cuanto a la manipulación de la información de las declaraciones de Industria y comercio ICAS en el Sistema.	Una jornada semestral jornadas de sensibilización sobre el manejo del SIM/Soporte actas de asistencia a sensibilización	Subdirección de Gestión Corporativa	marzo-18	diciembre-18
Subcomponente 2 Talento Humano	1. Capacitar en lenguaje de señas al personal de planta o contratista que ejecute las acciones directas de atención a la ciudadanía, permitiendo la inclusión de la población diferencial	(2) jornadas de socialización/ Soporte actas de asistencia a sensibilización	Subdirección de Gestión Corporativa	febrero-18	diciembre-18
	2. Divulgar internamente los lineamientos de la resolución 132 de 2016 "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", en busca de la eficiencia administrativa de la gestión interna entre las áreas.	(2) procesos de divulgación/Listados de asistencia y material de apoyo utilizado	Subdirección de Gestión Corporativa	abril-18	noviembre-18
Subcomponente 3 Normativo y procedimental	1. Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos	Un informe mensual de PQRS publicado en la página Web	Subdirección de Gestión Corporativa	febrero-18	diciembre-18
	1. Realizar las estadísticas del nivel de satisfacción a través de las encuestas, sobre el servicio brindado por parte del área, en cuanto a la atención presencial a la ciudadanía	Un informe trimestral publicado en la página Web de la entidad.	Subdirección de Gestión Corporativa	febrero-18	diciembre-18
	3. Actualizar la publicación en medios de divulgación interna y externa "Carta de trato digno al ciudadano", en donde se plasman los derechos y deberes, trámites y servicios que presta la entidad, horarios y puntos de atención.	Carta de trato digno publicada	Subdirección de Gestión Corporativa	febrero-18	diciembre-18
Subcomponente 4 Relacionamiento con el ciudadano	1. Divulgar la Figura del Defensor del ciudadano a través de las capacitaciones de riesgo bajo a los ciudadanos (as) que solicitan el concepto técnico, con el fin de dar a conocer los derechos que tiene la ciudadanía ante la Entidad, según Resolución interna 132 de 2016	Una socialización bimestral/Listados de asistencia (libro Minuta)	Subdirección de Gestión Corporativa	febrero-18	diciembre-18
	2. Participar activamente en los (SuperCADE Móvil ferias de servicio, convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor como mecanismo de participación directa con la ciudadanía y comerciantes en la oferta de trámites y servicios de la Entidad	Participación en No. de ferias de acuerdo a convocatorias	Subdirección de Gestión Corporativa	febrero-18	diciembre-18

5

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, comprometida con el cumplimiento derecho fundamental de acceso de la información pública, regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la publicación de productos y actividades, ha tomado como referencia las estrategias generales relacionadas en la cartilla "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" en este componente.



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

En punto de la **transparencia activa** la Entidad está encaminada a ofrecer total disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos, y teniendo en cuenta el artículo noveno de la Ley de Transparencia, ha dispuesto en su página Web el Link de “Transparencia y accesibilidad a la información”, ubicando allí la información mínima obligatoria sobre su estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento, así como la de contratación pública. Lo anterior se encuentra inmerso en un proceso de adaptación y mejora para cumplir a cabalidad los estándares de nuestros usuarios y grupos de interés, la información es permanentemente monitoreada y analizada con el objetivo de mejorar la calidad de su exposición y complementar aquella que sea relevante para los usuarios, y de esta manera se logre brindar la accesibilidad pertinente con contenidos de calidad.

De otra parte, la transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. La Entidad cuenta con actividades permanentes de capacitación al personal, que permiten conocer a plenitud los términos y condiciones para dar respuesta a nuestros usuarios y grupos de interés, igualmente se han adoptado los procedimientos pertinentes (proceso Gestión Corporativa código PROD-GC-33) para estandarizar la gestión respecto de las PQRS recepcionadas, garantizando así la continuidad en la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía.

Igualmente se tienen mecanismos de retroalimentación, como encuestas de satisfacción a través de las cuales se mide estadísticamente la gestión respecto de los requerimientos tramitados por la Entidad, los resultados de estas encuestas son publicados en la página Web de la Entidad con el fin de hacer partícipe a la ciudadanía y estar prestos a los comentarios que de este ejercicio se deriven.

Respecto de los Instrumentos de Gestión de la Información, la entidad adoptó a través de Resolución Interna 069 de 2016 el Plan Institucional de Archivo- PINAR, y el Programa de Gestión Documental –PGD, teniendo en cuenta las necesidades documentales de la entidad y acogiéndose a la normatividad establecida para tal fin, esto permite tener una trazabilidad de la información y garantizar la memoria institucional así como la adecuada disposición de los documentos y la información en general que la Entidad en desarrollo de su misionalidad produce.

Cabe resaltar que la información disponible a través de medios físicos y electrónicos, así como el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en la materia, son monitoreados por cada área responsable en la Entidad mensualmente, y estos responsables a su vez remiten al área de comunicaciones los insumos necesarios para garantizar el derecho al acceso a la información de la ciudadanía, para efectos de lograr una adecuada comunicación con usuarios y grupos de interés, y recepcionar todas aquellas observaciones que al respecto se generen, la Entidad ha dispuesto adicional a sus canales de comunicación, el correo transparencia@bomberosbogota.gov.co , a

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



través del cual se atienden los requerimientos que se generen en este proceso de adecuación de la información y adecuada disposición de la misma.

Para cumplir a cabalidad los requerimientos en temas de transparencia y accesibilidad a la información, y garantizando una mejora continua en este componente se proponen las siguientes actividades para la vigencia 2018.

Subcomponentes	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Actualización del registro de activos de información conforme a los procesos y procedimientos de la entidad y el índice de información clasificada y reservada	Documento de registro de activos de información conforme a los procesos y procedimientos de la entidad y el índice de información clasificada y reservada	Subdirección Corporativa	febrero-18	diciembre-18
	Seguimiento a la información publicada en la página web referente a la Ley de Transparencia y Acceso a la información	Matriz de seguimiento (4) Seguimientos	Oficina Asesora de Planeación	febrero-18	diciembre-18
	Realizar control y seguimiento al cumplimiento de los estipulado en la Ley 1712 de 2014	Matriz de seguimiento (2) Seguimientos	Control Interno	febrero-18	diciembre-18
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe Mensual PQRS	Subdirección Corporativa	febrero-18	diciembre-18
	Publicar mensualmente los tiempos de respuesta a las PQRS	Informe Mensual PQRS	Subdirección Corporativa	febrero-18	diciembre-18
Subcomponente 3 Instrumentos de la gestión de la información	Adopción y actualización de: -Los activos de información. - El índice de información clasificada y reservada - El Esquema de Publicación de la Información.	Adopción de estos instrumentos a través de acto administrativo	Subdirección Corporativa / Oficina Asesora de Planeación	febrero-18	diciembre-18
	Publicación en el enlace de Transparencia y Accesos a la Información en el sitio web. Adopción y actualización de: -Los activos de información. - El índice de información clasificada y reservada - El Esquema de Publicación de la Información.	Publicación y actualización en la Página Web y en http://datosabiertos.bogota.gov.co/	Subdirección Corporativa / Oficina Asesora de Planeación	febrero-18	diciembre-18
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Mejorar accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	informe semestral de accesibilidad espacios físicos	Subdirección Corporativa	febrero-18	diciembre-18
Subcomponente 5 Monitoreo	Elaborar un informe de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) en el que se especifique: - Número de solicitudes recibidas. - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. - Tiempo de respuesta a cada solicitud. - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública. - Publicación en la página web de la Entidad	Informe mensual PQRS	Subdirección Corporativa	febrero-18	diciembre-18



6

PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD

De acuerdo al Decreto 118 del 27 de febrero de 2018 por el cual se adoptó el Código de Integridad del Servidor Público en el Distrito Capital y en el cual se establece que todas las entidades deberán cumplir las disposiciones definidas en el Decreto en mención, en el mismo se definió en un párrafo transitorio " para el año 2018, las entidades tendrán hasta el 30 de abril para elaborar e incluir en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia. El plan de gestión de la Integridad.

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
Alistamiento	1. Actualizar el acto administrativo de reconocimiento de los gestores de ética como gestores de Integridad	Un (1) acto administrativo actualizado.	Subdirección de Gestión Humana	30/04/2018	30/06/2018
Armonización	1. Revisión de los valores del código de ética actual 1.	Valores a adoptar por la Entidad	Subdirección de Gestión Humana Gestores de Integridad	01/06/2018	30/06/2018
	2. Acto administrativo de adopción del código de integridad	Un (1) acto administrativo actualizado.	Subdirección de Gestión Humana	01/07/2018	30/08/2018
	3. Socialización y divulgación a gestores de Integridad	Reconocimiento de Código de Integridad -Capacitación	Subdirección de Gestión Humana	01/05/2018	30/08/2018
Diagnóstico	1. Aplicar herramienta diseñada por el DAFP	Herramientas aplicadas	Subdirección de Gestión Humana Gestores de Integridad	30/08/2018	30/09/2018
	2. Identificar en la UAECOB el grado de conocimiento de los valores del Código de Integridad	Un (1) Informe de resultados	Subdirección de Gestión Humana	01/10/2018	20/10/2018
	3. Socializar a la Alta Dirección el Grado de conocimiento de los valores del Código de Integridad	Una (1) socialización del diagnóstico	Subdirección de Gestión Humana	21/10/2018	31/10/2018
Implementación	1. Mesa de trabajo con los gestores de Integridad para que establezcan actividades a desarrollar	Mesa de trabajo	Subdirección de Gestión Humana Gestores de Integridad	30/08/2018	30/11/2018
	2. Video de reconocimiento de un valor al interior de la Entidad	1 video	Subdirección de Gestión Humana Gestores de Integridad Oficina de Comunicaciones	30/08/2018	30/11/2018
Seguimiento y evaluación	1. Aplicación de una herramienta sondeo para conocer el grado de apropiación del valor trabajado en la vigencia	Herramienta aplicada	Subdirección de Gestión Humana	01/12/2018	20/12/2018



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

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	31/01/2018	Se formula el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía para la vigencia 2018, atendiendo al Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".
02	30/04/2018	De acuerdo al Decreto 118 del 27 de febrero de 2018 se incluye el capítulo plan de gestión de la Integridad.

CONTROL DE FIRMAS	
Elaboró: Darwin Baquero Sandoval Diego Forero Huertas Cesar Augusto Zea Juan Carlos Camacho Rosso Edgar Andrés Ortiz Pablo Hormaza	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Profesional Subdirección de Gestión del Riesgo Profesional Oficina Asesora de Planeación Profesional Subdirección de Gestión Corporativa Profesional Oficina Asesora de Planeación Profesional Oficina de Comunicaciones Subdirección de Gestión Humana
Revisó: GONZALO CARLOS SIERRA VERGARA	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: PEDRO ANDRES MANOSALVA RINCON	Cargo: Director UAECOB

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS