



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-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 1 de 37

Código TRD:

CONTROL DE FIRMAS

Elaboró: Diana E. Camargo Martínez Equipo de Mejora Continua Alan Aguia Cesar Augusto Zea Carlos H. Rodríguez Ballesteros Diego F. Forero Huertas Cindy Tatiana Lotero	Cargo: Profesional Contratista Oficina Asesora de Planeación Equipo de Mejora Continua OAP Profesional Contratista Oficina Asesora de Planeación GRT Profesional Contratista Subdirección Gestión Corporativa ASAC Profesional Contratista Subdirección Gestión Corporativa ASAC Profesional Contratista Subdirección Gestión del Riesgo Profesional Contratista Subdirección de Gestión Humana
Revisó: William Javier Cabrejo García Jesús Hernando Rojas Romero Helmut Eduardo Alí Cuadros 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 Seguridad de la Información Representante de Subsistema de Gestión de 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-02**

Versión: **03**

Nombre del Plan.
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: **16/09/2016**

Página **2** de **37**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO NORMATIVO	4
2. COMPONENTES.....	4
2.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	4
2.1.1. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL.....	4
2.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	5
2.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES	7
2.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
2.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS.....	20
2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA	24
2.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	32
2.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	35

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-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 3 de 37

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.

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.

Es así que a través de la estrategia construida, el Cuerpo Oficial de Bomberos propenderá por llevar a cabo acciones que dentro de su gestión realcen principios de transparencia, participación y eficiencia en la formulación de programas, planes y proyectos que atiendan las necesidades e inquietudes de la comunidad.

En este orden de ideas el Cuerpo Oficial de Bomberos diseña la estrategia de anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2016 compuesta por los siguientes componentes:

- ❖ Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.
- ❖ Racionalización de Trámites.
- ❖ Rendición de Cuentas.
- ❖ Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía
- ❖ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- ❖ Iniciativas adicionales

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-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 4 de 37

1. 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".

2. COMPONENTES

2.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

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.

2.1.1. 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.

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-02

Versión: 03

Nombre del Plan.
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 5 de 37

A) Objetivo:

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.

B) 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 de Mejora a que haya lugar por monitoreo o verificación de los riesgos, de acuerdo a la Política Administración de Riesgo Definida.

2.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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

- Se adoptará la Resolución con la actualización de la política de administración de Riesgos de la Entidad, ajustando las escalas de valoración y la periodicidad de monitoreo, de manera que coincida con los tiempos estipulados en la cartilla “Guía Para la Gestión del Riesgo de Corrupción”
- Actualización de Riesgos de corrupción acorde a las nuevas escalas de valoración e impacto definidas según Circular 037 de 2015 emitida por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, según las cuales actualmente se deben manejar tres niveles de impacto y cinco niveles de probabilidad.
- Socialización de la metodología de identificación y control de Riesgos de Corrupción a líderes de proceso y equipo de trabajo, según procedimiento estandarizado para seguimiento y monitoreo de riesgos de corrupción en la entidad.
- Generar las alertas tempranas previo a cada uno de los seguimientos trimestrales para que los líderes 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.



proceso realicen el monitoreo de los riesgos de corrupción de sus procesos, y cuando sea el caso soliciten la asesoría a la Oficina Asesora de Planeación para el levantamiento de las respectivas acciones correctivas (esta acción se mantiene en cada vigencia debido al eventual cambio en los líderes de proceso de la Entidad).

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta/Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Política de Administración de Riesgos	Se adoptará la Resolución con la actualización de la política de administración de Riesgos de la Entidad, ajustando las escalas de valoración y la periodicidad de monitoreo, de manera que coincida con los tiempos estipulados en la cartilla "Guía Para la Gestión del Riesgo de Corrupción"	Resolución actualizada	Una Resolución actualizada	Comité SIG	15/04/2016
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización de Riesgos de corrupción acorde a las nuevas escalas de valoración e impacto definidas según Circular 037 de 2015 emitida por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, según las cuales actualmente se deben manejar tres niveles de impacto y cinco niveles de probabilidad	Mapas de riesgos actualizados	Mapas de Riesgos Actualizados/Procesos de la Entidad	Oficina Asesora de Planeación-área Mejora Continua/Líderes de proceso	31/07/2016
Consulta y divulgación	Socialización de la metodología de identificación y control de Riesgos de Corrupción a líderes de proceso y equipo de trabajo, según procedimiento estandarizado para seguimiento y monitoreo de riesgos de corrupción en la entidad	Líderes y gestores socializados	Número de socializaciones programadas/realizadas	Oficina Asesora de Planeación-área Mejora Continua/Líderes de proceso	30/06/2016
Monitoreo y Revisión	Generar las alertas tempranas previo a cada uno de los seguimientos trimestrales para que los líderes de proceso realicen el monitoreo de los riesgos de corrupción de sus procesos, y cuando sea el caso soliciten la asesoría a la Oficina Asesora de Planeación para el levantamiento de las respectivas acciones correctivas (<i>esta acción se mantiene en cada vigencia debido al eventual cambio en los líderes de proceso de la Entidad</i>).	Alertas tempranas diseñadas y publicadas	Número de alertas publicadas	Oficina Asesora de Planeación-área Mejora Continua	Trimestral
Seguimiento	Verificación de la elaboración y publicación del plan. Realizar el seguimiento, control a la implementación y avances.	Informe de seguimiento	Número de informes presentados	Oficina de Control Interno	Cada cuatro meses

Observaciones de los ajustes:

1. Se redefinieron los subcomponentes de acuerdo a los lineamientos de la estrategia basados en la actividad descrita.
2. Se modificó el indicador de la actividad relacionada con el subcomponente "Construcción del Mapa de Riesgos" ya que no era acorde a la actividad y la meta propuesta.

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-02

Versión: 03

Nombre del Plan.
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 7 de 37

- Se cambió la fecha programada de la actividad relacionada con el subcomponente "Construcción del Mapa de Riesgos" por 31 de julio de 2016, ya que de acuerdo a lo establecido con el Director de la entidad, se definió ampliar el plazo para tener publicados los mapas de riesgos administrativos y de corrupción de los procesos en la entidad. La ampliación del plazo se basó en que la fecha inicial no se pudo cumplir por motivos de rotación de personal, demoras administrativas para la actualización documental de los procesos y actualización de las caracterizaciones de los procesos basados en el mapa de procesos vigente. Evidencia reposa en las actas de actualización de las caracterizaciones de los procesos.

2.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI 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.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos, para lo cual se plantea los siguientes objetivos:

2.2.1. OBJETIVO GENERAL

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

2.2.2. 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.



Nota: Si usted
oficia,


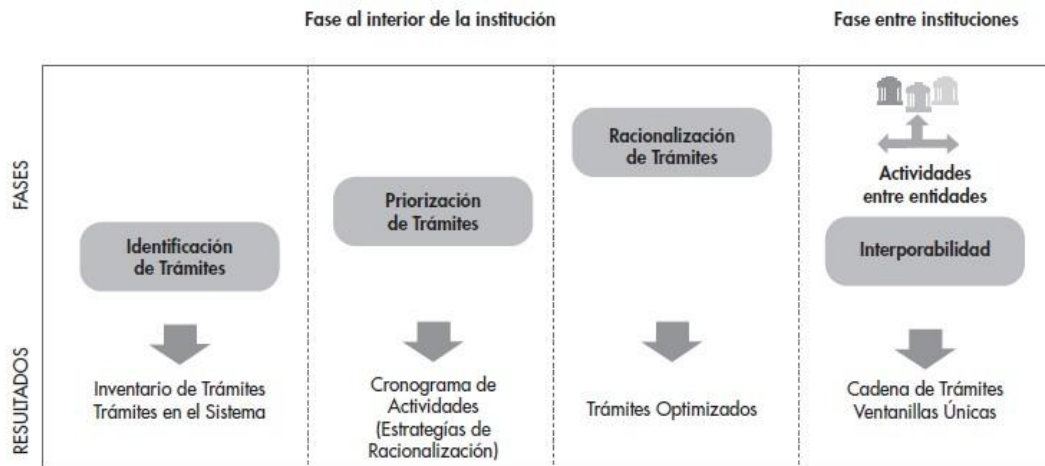
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Cívico de Bomberos</p>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 8 de 37

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

Fuente:

Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano


2.

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 esta se incluye en el aplicativo SUIT.

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.

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE
RACIONALIZACIÓN**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/a	FIN dd/mm/aa
1	Expedición de constancias de servicios de emergencias	Administrativas	1. Optimización de los procesos o procedimientos internos	La OPA no está incluida en el SUIT. El Procedimiento tiene 9 pasos.	Aumento en la eficiencia administrativa y la gestión	Realizar la revisión del procedimiento y actualizarlo de acuerdo al uso de las nuevas tecnologías con la integración del componente 2 de Gobierno en línea	Disminución de los pasos para realizar el procedimiento	Subdirección de Gestión del Riesgo, Subdirección operativa, Equipo de mejora continua, Oficina Asesora de Planeación	15/04/2016	30/06/2017
		Tecnológicas	2. Formularios diligenciados en línea	La entidad actualmente no cuenta con un mecanismo en línea	Se permitirá hacer la solicitud en línea de las constancias así como su envío podrá ser en línea o físico.	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	Permite la reducción de tiempos de espera del ciudadano	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017
			3. Envío de documentos electrónicos	La entidad no permite a través de un medio electrónico la descarga de la constancia	Automatización del procedimiento a través de un medio electrónico	Desarrollar una aplicación móvil para la captura de información y desarrollar una página Web que permita su consulta	El usuario no tendría que desplazarse a la entidad para obtener la constancias y la entidad contaría con la trazabilidad digital de la información	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</small>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 10 de 37

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
			4. Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabilidad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017
			5. Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	La entidad no cuenta con un mecanismo electrónico para el presente procedimiento	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de una aplicación Web para la trazabilidad de la solicitud del ciudadano	Reducción de tiempos de traslado a la entidad y manejo histórico centralizado de la información del ciudadano El ciudadano podrá realizar el seguimiento a través de un mecanismo electrónico del estado en que se encuentra su solicitud	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017


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.

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE
RACIONALIZACIÓN**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/a	FIN dd/mm/aa
			6. Trámite/OPA total en línea	La entidad no cuenta con un mecanismo electrónico 100% en línea	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	Reducción de tiempos de traslado a la entidad y manejo histórico centralizado de la información del ciudadano El ciudadano podrá realizar el seguimiento a través de un mecanismo electrónico del estado en que se encuentra su solicitud	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017
2	Club Bomberitos	Tecnológicas	7. Formularios diligenciados en línea	La entidad actualmente no cuenta con un mecanismo en línea	Se permitirá hacer la solicitud en línea para la inscripción a club bomberitos.	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	Permite la reducción de tiempos de espera del ciudadano	Grupo de recursos tecnológicos	01/02/2017	01/06/2017
			8. Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Se realizaría un desarrollo en línea con el fin de tener un mecanismo Web que permitan adjuntar los archivos para la solicitud del procedimiento	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	El ciudadano podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/02/2017	01/06/2017

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE
RACIONALIZACIÓN**


N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/a	FIN dd/mm/aa
3	Capacitación Empresarial	Tecnológicas	9. Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Creación y desarrollo del flujo del procedimiento en la ventanilla única que permita una sincronización de la información con el Sistema Misional de tal forma que el usuario pueda tener trazabilidad sobre su estado del trámites para finalmente llegar a la descarga del certificado de asistencia	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/02/2017	01/06/2017
4	Revisión de proyectos	Tecnológicas	10. Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para el cargue de documentos de soporte del procedimiento	Se podrá contar con un mecanismos en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017
			11. Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabledad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	02/01/2017	28/04/2017

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 13 de 37

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE
RACIONALIZACIÓN**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/a	FIN dd/mm/aa
			12. Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	La entidad actualmente no cuenta con un mecanismo en línea	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	Reducción de tiempos de traslado a la entidad y manejo histórico centralizado de la información del ciudadano El ciudadano podrá realizar el seguimiento a través de un mecanismo electrónico del estado en que se encuentra su solicitud	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017
			13. Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Desarrollo del flujo del procedimiento en la herramienta Web que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad en donde el ciudadano puede ver el estado de actualización del procedimiento para finalmente realizar la descarga del concepto técnico	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	El ciudadano podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017


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. <small>GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</small>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Vigente desde: 16/09/2016
		Página 14 de 37

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
5	Asesoría en ejercicios de simulación	Tecnológicas	14. Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Desarrollo del flujo del procedimiento en la herramienta Web que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad en donde el ciudadano puede ver el estado de actualización del procedimiento para finalmente realizar la descarga del concepto técnico	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017
			15. Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para cargar los documentos de soporte asociados al procedimiento	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/11/2016	30/06/2017

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 15 de 37

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE
RACIONALIZACIÓN**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/a	FIN dd/mm/aa
6	Asesoría en ejercicios de simulacros	Tecnológicas	16. Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Desarrollo del flujo del procedimiento en la herramienta Web que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad en donde el ciudadano puede ver el estado de actualización del procedimiento para finalmente realizar la descarga del concepto técnico	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	28/04/2017
			17. Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para cargar los documentos de soporte asociados al procedimiento	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	28/04/2017

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-02**

Versión: **03**

Nombre del Plan.
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**


Vigente desde: **16/09/2016**

Página **16** de **37**

**PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE
RACIONALIZACIÓN**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/a	FIN dd/mm/aa
7	<u>Concepto Técnico. Jardines infantiles</u>	Normativas	18. Fusión trámites	La entidad cuenta con un procedimiento para realizar concepto técnicos	Se realizaría el proceso de unificación del trámite de Conceptos técnicos	La entidad realiza diferentes procedimientos dependiendo del tipo de solicitud realizada por la ciudadanía	Unificación de procesos	Subdirección de Gestión del Riesgo y Oficina Asesora de Planeación	15/04/2016	31/12/2016
8	<u>Concepto Técnico. Visitas de inspección</u>	Tecnológicas	19. Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Desarrollo del flujo del procedimiento en la herramienta Web con la integración del desarrollo de sistemas móvil y geográfico que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad en donde el ciudadano puede ver el estado de actualización del procedimiento para finalmente realizar la descarga del concepto técnico	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	02/01/2017	31/05/2017


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. <small>GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</small>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Vigente desde: 16/09/2016
		Página 17 de 37

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
			20. Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabilidad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	02/01/2017	31/05/2017
			21. Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	La entidad no cuenta con un mecanismo de seguimiento para el ciudadano, solo se cuenta con un mecanismo interno	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	Reducción de tiempos de traslado a la entidad y manejo histórico centralizado de la información del ciudadano. El ciudadano podrá realizar el seguimiento a través de un mecanismo electrónico del estado en que se encuentra su solicitud	Grupo de recursos tecnológicos	02/01/2017	31/05/2017
9	Gestión De Aglomeración de Público	Tecnológicas	22. Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabilidad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	02/01/2017	31/05/2017


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. <small>GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</small>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Vigente desde: 16/09/2016
		Página 18 de 37

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/a	FIN dd/mm/aa
10	Concepto técnico de espectáculos pirotécnicos	Tecnológicas	23. Envío de documentos electrónicos	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Creación del flujo del procedimiento en la herramienta Web que permita un esquema de sincronización de la información con el Sistema Misional de la Entidad a partir de la información capturada en el dispositivo móvil.	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	El ciudadano podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	01/08/2016	01/04/2017
			24. Firma electrónica	La entidad no cuenta con un esquema de firma digital	Autenticidad en los conceptos realizados por la entidad	Implementación de un sistema de firma digital para cualquier documento generado en la entidad	Confiabilidad en la autenticidad de la constancia	Grupo de recursos tecnológicos	02/01/2017	01/04/2017
			25. Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Se podrá contar con un mecanismo en línea que permita la consolidación de la ventanilla única de la entidad	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónico	El ciudadano podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	02/01/2017	01/04/2017

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. <small>GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</small>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Vigente desde: 16/09/2016
		Página 19 de 37


PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/a	FIN dd/mm/aa
		Administrativas	26. Optimización de los procesos o procedimientos internos	Es necesario realizar la carga del trámite al SUIT una vez se finalice el proceso de creación del procedimiento	Realizar las estandarización del procedimiento	Formular y publicar el procedimiento o	Claridad en los pasos para la obtención del trámite	Subdirección de Gestión del Riesgo y Oficina Asesora de Planeación	01/08/2016	01/04/2017
11	Capacitación a la Comunidad	Tecnológicas	27. Formularios diligenciados en línea	No se tiene un procedimiento en línea para la captura de información del procedimiento	Creación y desarrollo del flujo del procedimiento en la ventanilla única que permita una sincronización de la información con el Sistema Misional de tal forma que el usuario pueda tener trazabilidad sobre su estado del trámites para finalmente llegar a la descarga del certificado de asistencia	Desarrollo de la ventanilla única de la entidad a través de medios electrónicos	La empresa podrá realizar el trámite en línea	Grupo de recursos tecnológicos	03/10/2016	28/04/2017

Observaciones de los ajustes:

1. Se realizaron ajustes de forma de los términos y conceptos descritos en el componente.
2. Se generó la numeración faltante en cada ítem.
3. Se ajustaron las fechas de acuerdo al análisis que se hace frente a los compromisos definidos en la matriz, teniendo en cuenta que la Entidad se encuentra en un proceso de armonización institucional y se elimina una actividad toda vez que la misma pertenece a otra Entidad y la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS es parte del proceso pero no lo puede administrar.

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-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 20 de 37

2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El fin es 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.

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 e
- Incentivos

Acciones de información: El medio de comunicación con los usuarios y ciudadanos en general es la página web de la entidad, en la que se publica toda la información acerca de la gestión de la Unidad tanto los datos y aspectos relativos a la misionalidad como aquellos temas relacionados con los planes, programas y proyectos. Es así como se publica no solo la planeación de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS sino además el seguimiento, avance y resultados de su gestión.

Se publican, el plan de acción institucional, los informes de resultados trimestrales de gestión, los proyectos de inversión, los indicadores PMR, el Plan de acción de inversión y de gestión de la entidad informe de SEGPLAN, 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 a fin de dar cumplimiento a su misionalidad y al 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 publica 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 como es el SECOP. Es de esta forma como la entidad pública 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 también es publicada en la página web, así como los informes semestrales de las PQRS recibidas en la entidad.

Además de contar con la página web como canal de información y comunicación, la Entidad cuenta con perfiles institucionales en redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube, con los cuales se tiene una permanente interacción con la ciudadanía.

Acciones de Diálogo. La Unidad Administrativa, en cada vigencia hace parte de las jornadas de rendición de cuenta organizadas por la Alcaldía Mayor quien a su vez articula con las entidades cabeza de sector la información sobre la gestión de la administración, es así como el Cuerpo Oficial de Bomberos genera toda la información requerida por la Secretaría Distrital de Gobierno para la preparación del informe y presentaciones que se realizan. 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

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-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 21 de 37

un ejercicio de construcción y participación desde la perspectiva de las necesidades de los usuarios para el mejoramiento y construcción de nuevos procesos.


La entidad ha generado en cumplimiento de disposiciones dadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor según lineamiento No. 7 para dar cumplimiento a la NTD-SIG 001: 2011 la formulación del procedimiento de participación ciudadana en la entidad de igual forma se viene avanzando en la construcción de un plan de participación a través del cual se establecería un mecanismo de participación en el cual la entidad interactuará con la ciudadanía objeto de la prestación de los servicios que por misión atiende y otorga la entidad. El avance de este Plan, deberá socializarse con el SIG a fin de obtener su participación activa y acompañamiento en su fortalecimiento y ejecución.

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.

Para los servidores públicos de la entidad que se encuentran en carrera administrativa frente a éste último mecanismo de participación se tiene en cuenta su iniciativa, en la evaluación de desempeño como un factor para acceder a un nivel sobresaliente, siempre y cuando se cumpla además con unos requisitos ya establecidos en normativa interna expedida, siendo esta una acción que incentiva la contribución de los servidores de la Unidad.


El objetivo principal del tercer componente es 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 a través de medios de comunicación diálogo y participación

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 22 de 37

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS																
<u>Información de calidad y en lenguaje comprensible</u>	1. Publicar en la página web de la Entidad y SECOP la información referente a la contratación de la entidad, en cumplimiento de la normatividad vigente.	Página actualizada Web	Oficina Asesora Jurídica. Oficina de Comunicaciones	Permanente												
	2. Mantener actualizada en la página Web de la entidad la información relacionada con la planeación institucional, así como el seguimiento y avances de la misma. Informes de Gestión y Resultados.	Página actualizada Web	Oficina Asesora de Planeación. Oficina de Comunicaciones	Permanente												
	3. Publicar en la página web de la entidad los informes de resultados de auditorías internas que se realicen de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes	Página actualizada Web	Oficina de Control Interno. Oficina de comunicaciones. Subdirección de Gestión Corporativa	Permanente												
<u>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</u>	4. Garantizar la entrega de la información que se solicite en el marco del proceso de rendición de cuentas en el Distrito, en cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes y la publicación de los informes que de esta resulte.	Informe de rendición de cuentas publicado	Oficina Asesora de Planeación. Oficina de comunicaciones.	Acorde a requerimientos												
	5. Gestionar la realización de encuestas de percepción acerca de la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados por la entidad.	Resultados de las Encuestas de satisfacción	Área de Servicio al ciudadano. Subdirección de gestión Corporativa	Mensual con reportes trimestrales												
	6. Acompañar el proceso de gestión del Banco de Proyectos de la entidad	Proyectos analizados y aprobados	Oficina Asesora de Planeación	Permanente												
<u>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</u>	7. Formular, fortalecer y socializar documento plan de participación institucional	Plan de Participación Ciudadana 2016	Oficina asesora de Planeación Representante SIG Subdirección de gestión Corporativa.	9 meses												

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 23 de 37

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS																
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	8. Consolidar y publicar en la página Web, el informe del cumplimiento de lo propuesto en la estrategia de rendición de cuentas	Evaluación publicada	Oficina Asesora de Planeación. Oficina de comunicaciones.	Una sola vez												

Observaciones de los ajustes:

1. Se incluyen los subcomponentes de acuerdo a lo establecido en la estrategia.
2. Se amplía el plazo del documento de Participación Ciudadana, teniendo en cuenta que se está adelantando el proceso de caracterización de usuarios y grupos de interés.



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-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 24 de 37

2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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 (PQR), 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 se encuentren garantizando que la información este registrada en el SDQS, aquellos que sean de cara al ciudadano.

✓ **Satisfacción De Usuarios**

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.

✓ **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:

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-02

Versión: 03

Nombre del Plan.
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 25 de 37

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

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-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 26 de 37

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

Acciones a Desarrollar en la vigencia

- **Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano**

Participar activamente en los Supercade Móvil – Ferias de Servicio y capacitaciones empresariales 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.

Promover la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, para lo cual se realizarán tres sensibilizaciones al año para los servidores públicos del área Servicio al Ciudadano en métodos para la comunicación con un enfoque diferencial para la atención de personas en condición de discapacidad.

- **Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en lo servidores públicos**

Promover entre los servidores (as) del área de servicio al ciudadano el control y auto control de las actividades enfocadas al servicio a la ciudadanía, para lo cual se realizará dos charlas de sensibilización en el año.

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.

- **Fortalecimiento de los canales de atención**

Actualizar para publicación en medios de divulgación interna y externa la carta de trato digno al ciudadano 2016, 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. 2 charlas al año

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

Realizar el trámite en línea desde los Súpercade móvil en cuanto a la liquidación y registro de pago para la solicitud del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios que emite la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, a través del sistema de información misional, se iniciaran pruebas piloto a partir de julio de 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.



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-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016


Página 27 de 37

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

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


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

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. <small>GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</small>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Vigente desde: 16/09/2016
		Página 28 de 37


SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA																
<u>Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico</u>	1. La entidad contará 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 Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano													
<u>Fortalecimiento de los canales de atención</u>	2. Promover la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, para lo cual se realizarán tres sensibilizaciones al año para los servidores públicos del área Servicio al Ciudadano en métodos para la comunicación con un enfoque diferencial para la atención de personas en condición de discapacidad.	Soporte actas de asistencia a sensibilización	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	3 meses												
	3. 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	Listados de asistencia y material de apoyo utilizado	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
	4. Sensibilizar a los Servidores públicos de la entidad en el cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Atención y telefónico de la entidad	Soporte actas de asistencia a sensibilización	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
	5. Realizar el trámite en línea desde los Súpercade móvil en cuanto a la liquidación y registro de pago para la solicitud del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios que emite la UAE Cuerpo Oficial de información misional. Se iniciaran pruebas piloto para el segundo semestre de 2016	Soporte de prueba piloto	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	5 meses												

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 29 de 37


SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA																
<u>Talento Humano</u>	6. Promover entre los servidores (as) del área de servicio al ciudadano el control y auto control de las actividades enfocadas al servicio a la ciudadanía, para lo cual se realizará dos charlas de sensibilización en el Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano año.	Soporte actas de asistencia a sensibilización	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	2 meses												
	7. 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.	Soporte de procesos de divulgación	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	2 meses												
<u>Normativo y Procedimental</u>	8. 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	Informe de PQRS publicado en la página Web	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
	9. Sensibilizar internamente el manejo y alcance de la herramienta SDQS, permitiendo la eficiencia en cuanto al trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, así como la figura del Defensor del Ciudadano, y reportar al área de Control Disciplinario anomalías en este sentido para lo pertinente	Informe de PQRS publicado en la página Web	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 30 de 37

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA																
	10. Actualizar la publicación en medios de divulgación interna y externa la carta de trato digno al ciudadano 2016, 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 Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
Relacionamiento con el ciudadano	11. 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	Listados de asistencia y material de apoyo utilizado	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												
	12. Realización de caracterización de usuarios y grupos de interés	Documento realizado y publicado	Subdirección del Talento Humano-Responsabilidad Social	3 meses												
	13. Participar activamente en los (Supercade Móvil – Ferias de Servicio y capacitaciones empresariales convocadas por la Secretaría 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	Listados de asistencia	Subdirección Corporativa-Oficina de Atención al Ciudadano	11 meses												

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: PLAN-DE-02
		Versión: 03
	Nombre del Plan. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 16/09/2016
		Página 31 de 37

Observaciones de los ajustes:

1. Se determinaron cada uno de los subcomponentes a los que pertenece cada actividad descrita, con el fin de establecerlos de acuerdo a la estrategia, al igual que el establecimiento de las metas asociadas.
2. Se modifica el texto en donde se indica que se iniciará una prueba piloto en julio de 2016, lo anterior en dependencia de la programación que establece la Alcaldía Mayor. Secretaría General. Se indica que se realizarán en el segundo semestre del 2016.
3. Se incluyen responsables de las actividades faltantes.
4. Se incluye la actividad 12 de caracterización de usuarios de acuerdo a la estrategia, la cual se encontraba en el quinto componente.



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-02**

Versión: **03**

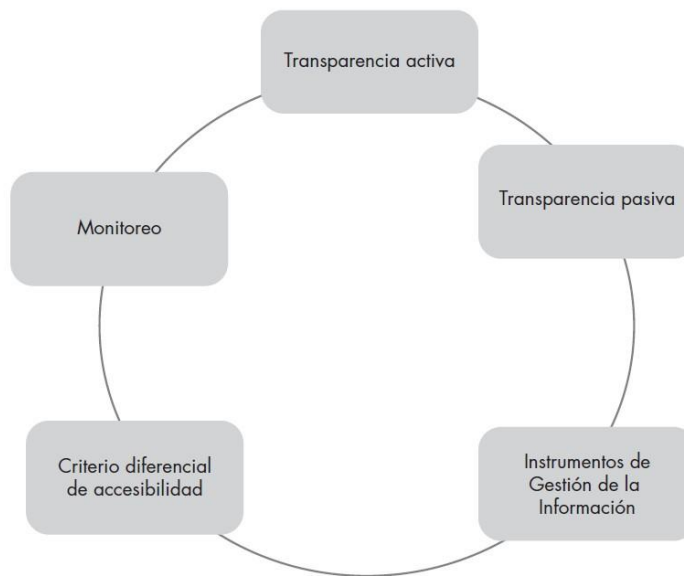
Nombre del Plan.
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: **16/09/2016**

Página 32 de 37

2.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Teniendo en cuenta que la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá está comprometida con 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, la Entidad tomó como referencia las estrategias generales a las que hace referencia la cartilla "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" en este componente.



Haciendo referencia a la **transparencia activa** la Entidad encaminada a ofrecer total disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos, y teniendo en cuenta el artículo noveno (9) de la Ley de Transparencia, ha dispuesto en su página Web EL Link de "Transparencia y accesibilidad a la información", ubicando allí toda 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.

Por su 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

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
Oicial de Bomberos

**Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.**

Código: PLAN-DE-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 33 de 37

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 plananticorrupcion@bomberosbogota.gov.co, a través del cual se atenderán 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 el siguiente Plan de acción para la vigencia.

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos Transparencia Activa	1. Definición del procedimiento para la actualización mensual del registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada	Registro de activos de información en índice de información clasificada y reservada actualizados	Registro de activos de información en índice de información clasificada y reservada publicados en página Web actualizados	Subdirección corporativa- área Gestión Documental	30/11/2016
	2. Socialización al interior de la Entidad del procedimiento 3. Consolidación del registro de activos de información y validación con la Oficina Asesora Jurídica 4. Publicación en la página Web				
	5. Diseño del esquema de publicación acorde al Decreto 103 de 2015 6. Implementación del esquema de publicación con responsables y periodicidad en el monitoreo 7. Esquema de publicación publicado en la Web de la Entidad	Diseño e implementación del esquema de publicación	1 documento elaborado	Subdirección corporativa- Gestión Documental/ área de comunicaciones	30/06/2016

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.



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-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 34 de 37

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
	8. Diagnóstico de la página frente a los requerimientos de gobierno en línea 9. Ajustes en el portal Web de acuerdo al análisis 10. Reuniones de responsables de la información por temáticas	Link transparencia y accesibilidad a la información en página web con contenido acorde a la reglamentación y ajustado a los requisitos GEL de publicación de la información	Link transparencia y accesibilidad a la información en página Web actualizado	Oficina Asesora de Planeación- área recursos tecnológicos-área comunicaciones	15/08/2016
	11. Creación de encuesta de percepción frente a la información del portal Web de la Entidad 12. Implementación de encuesta 13. Generación de informes trimestrales de la encuesta	Encuesta digital	Encuesta implementada	Subdirección corporativa- Atención al ciudadano/ área comunicaciones	15/07/2016
	14. Realizar control y seguimiento al cumplimiento de los estipulado en la Ley 1712	Matriz de seguimiento	Matriz diligenciada	Control Interno	Semestral
	15. Mesas de trabajo con responsables de los sistemas de información de la Entidad, con el fin de analizar y priorizar los mismos 16. Informa de análisis de los sistemas de información con propuestas de mejora	Análisis de los sistemas de información de la Entidad frente a los lineamientos de gobierno en línea	Número de sistemas analizados/ total de sistemas de información en la Entidad	Oficina Asesora de Planeación- área recursos tecnológicos- Subdirección de gestión del Riesgo	15/08/2016
<u>Lineamientos Transparencia pasiva</u>	1. Diseña y publicar campañas en redes sociales y medios de difusión	Implementar campañas institucionales de divulgación, prevención de corrupción y transparencia en redes sociales	Número de campañas realizadas	Oficina Asesora de Planeación- área de comunicaciones	Bimensual
<u>Instrumentos de gestión de la información</u>	1. Una vez creado el esquema e publicaciones, se debe incorporar su adopción a través de acto administrativo tal como se realizó con el PINAR Y PGD	Acto administrativo de adopción	Acto administrativo	Subdirección de Gestión Corporativa- Gestión Documental	30/06/2016
<u>Criterio Diferencial de accesibilidad</u>	1. Diagnóstico de accesibilidad y usabilidad de la información de la Entidad 2. Informe y propuestas de mejora	Documento diagnóstico del portal Web de la Entidad de acuerdo a la accesibilidad y usabilidad con base en los lineamientos GEL	1 Documento elaborado	Oficina Asesora de Planeación área recursos tecnológicos/ Subdirección corporativa- Atención al ciudadano	31/08/2016

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.



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-02

Versión: 03

Nombre del Plan.
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 35 de 37

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Monitoreo del acceso a la Información Pública	1. Elaborar un informe anual con los requerimientos y respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBOS.	Informe de solicitudes de acceso a la información publicado en la Web	1 informe publicado	Subdirección corporativa-Atención al ciudadano/ área comunicaciones	30/12/2016

Observaciones de los ajustes:

1. Se hace la eliminación de una actividad de acuerdo a los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica, debido a que la misma quedó mal formulada, ya que contra la respuesta emitida por la entidad no procede ningún recurso.
2. Se modifica la fecha programada para el subcomponente "Lineamientos Transparencia Activa" para la meta "Registro de activos de información en índice de información clasificada y reservada actualizados", teniendo en cuenta que la metodología para mantener la información competente a los Activos de Información fue adoptada en la Entidad después del 3 de Agosto de 2016. Adicionalmente, con respecto a la actividad N° 2 "Sensibilización al interior de la Entidad del procedimiento" se modifica el término a "Socialización al interior de la Entidad del procedimiento" frente al alcance deseado.
3. Se incluye la actividad correspondiente al subcomponente de Monitoreo del acceso a la Información Pública, de acuerdo a lo establecido en la estrategia.
4. Se traslada la actividad de caracterización del usuario al componente 4 "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" al subcomponente "Relacionamiento con el ciudadano" por su competencia.

2.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Frente a las iniciativas adicionales, se establece la revisión del Código de Ética, para lo cual se definieron las siguientes actividades:

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada
Iniciativa Adicional Código de ética	1. Revisión de la normatividad actual y ajuste frente al código de ética establecido	Resolución actualizada	Subdirección de Gestión Humana	30/12/2016
	2. Conformación del grupo de Gestores de Ética	Documento de los lineamientos para la conformación del grupo Grupo conformado	Subdirección de Gestión Humana	28/02/2017

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-02

Versión: 03

**Nombre del Plan.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: 16/09/2016

Página 36 de 37

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada
	3. Sensibilización a los funcionarios de la Entidad frente a la apropiación y divulgación del código de ética	Apropiación del código de ética	Subdirección de Gestión Humana	29/12/2017

Observaciones de los ajustes:

1. Se incluye el componente de acuerdo a lo establecido en la estrategia.

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
Oicial de Bomberos

Nombre del proceso.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Código: **PLAN-DE-02**

Versión: **03**

Nombre del Plan.
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Vigente desde: **16/09/2016**

Página **37 de 37**

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	31/01/2016	Creación del documento atendiendo al Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 " <i>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</i> ". Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 .Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 1
02	31/03/2016	Ajustes en documento no controlado. Se actualiza la versión publicada en el mes de enero de 2016 teniendo en cuenta las disposiciones dadas a través de la versión 2 de la Cartilla Estrategias para la construcción del Plan Anti corrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, la cual incluye un quinto componente relacionado con Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Ley 1712 de 2014 y el decreto reglamentario 1081 de 2015.
03	01/10/2016	Ajustes en documento controlado. Se incluye en componente N° 6 Iniciativas Adicionales.

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.