

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN INTERNO DE LA DEFENSORÍA CIUDADANA DE LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Actividad	Meta/producto	Fecha inicial	Fecha final	Primer trimestre	Segundo trimestre	Enlaces
Realizar seguimiento a la estrategia de divulgación y sensibilización para prevenir y mitigar los hechos de corrupción y mejorar la atención a la ciudadanía y la percepción que tiene la ciudadanía de UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, así como divulgar la figura de la Defensoría.	Estrategia de divulgación Actas de seguimiento	01/04/2024	31/12/2024	<p>El 10 de marzo de 2024 se adelanta reunión entre profesionales de prensa y servicio a la ciudadanía, durante la cual se acuerdan los elementos a incluir en la estrategia de divulgativa de prevención hechos de corrupción y servicio a la ciudadanía.</p> <p>El 11 de marzo de 2024 se remite mediante correo electrónico la propuesta de estrategia y cronograma, así como , Piezas y videos existentes (como posible insumo), Video portal de servicio, Logo defensoría del ciudadano, Video pedagógica prevención hechos de corrupción.</p>	<p>El 23 de abril de 2024 se aprueban las piezas de difusión de la ruta de denuncias de hechos de corrupción.</p> <p>Se publican las piezas a través de redes sociales.</p> <p>El 29 de abril se remite a prensa los contenidos de protección del denunciante para la elaboración de piezas divulgativas.</p> <p>El 31 de mayo de 2024 adelanta seguimiento a la estrategia, teniendo en cuenta que el siguiente tema a difundir es la figura de la Defensoría de la ciudadanía, sin embargo y teniendo en cuenta que a partir del 14 de junio de 2024 hay nuevo Subdirector-a de Gestión Corporativa, se considera pertinente divulgar otro tema en tanto se realizan los ajustes institucionales. Por lo anterior, desde servicio a la ciudadanía se remite la información de los canales de atención, para ser difundidos en el mes de junio de 2024.</p> <p>El 24 de junio de 2024 se adelanta seguimiento y se remitea presa contenido de la carta de trato digno, para el diseño de la pieza.</p> <p>El 28 de junio de 2024 desde prensa remiten las piezas de divulgación de los canales de</p>	<p>1. ESTRATEGIA HECHOS DE CORRUPCION</p>
Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS. En virtud de los Decretos 197/2014 y 847/2019.	Matriz FOGEDI	01/01/2024	31/12/2024	<p>Durante el primer trimestre del año 2024, se realiza seguimiento a procesos solicitados en el portal de servicios para las empresas cuyo manejo del portal no es claro o tuvieron dificultades, por la cantidad de sedes o sucursales que manejan y necesitaron acompañamiento por parte de los colaboradores de servicio al ciudadano, se adelanta mesa de trabajo el 26 de marzo de 2024.</p>	<p>Durante el mes de marzo y abril de 2024, se realiza seguimiento a procesos solicitados en el portal de servicios para las empresas cuyo manejo del portal no es claro o tuvieron dificultades, por la cantidad de sedes o sucursales que manejan y necesitaron acompañamiento por parte de los colaboradores de servicio al ciudadano, se va adelantando acta de reunión y consolidación de evidencias.</p>	<p>FOGEDI 2024</p>
Monitorear los espacios de participación ciudadana realizados por el equipo de servicio a la Ciudadanía de la UEACOB, con el propósito de fortalecer las capacidades ciudadanas para acceder a los servicios.	Evidencias jornadas de participación de ferias de servicios Actas de seguimiento	15/01/2024	15/12/2024	<p>Durante el mes de enero de 2024, los días 24 y 25 se desarrollaron dos (2) espacios con la ciudadanía durante los cuales:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se les concluyo el tramite aquellos establecimientos clasificados en riesgo Bajo, y cuyos propietarios por sus características poblaciones manifiestan no saber manejar los sistemas de información. Se socializó con la ciudadanía el mecanismo para presentar sus PQRSD a 	<p>El 11 de abril de 2024 se adelanta primera mesa de trabajo para revisar los lineamientos distritales en cuenta a la caracterización de la ciudadanía</p> <p>El 20 de junio de 2024 se adelanta mesa de trabajo durante la cual se revisa el documento de caracterización,s e define ir revisando insumos desde el 2022, ys e solicitará a las áreas actualizar la matriz de grupo de valor.</p>	<p>https://bomberosbog.sharepoint.com/:f:/s/OficinaAsesoradePlaneacion/MejoraContinua/EjLIm2m3O1Nl0-HUPlgq9ABDQLObj-lz67dc7GjQrnAA?e=YyWWPw</p> <p>https://bomberosbog.sharepoint.com/:f:/s/OficinaAsesoradePlaneacion/MejoraContinua/Eugk6q717gdEru5s96ZKl4wB3MOD7l5CFUgnZUxr5EBY8g?e=JtGsdd</p>
Verificar el diseño e implementación de una estrategia de Lenguaje Claro para el año 2024	Actas de seguimiento	01/03/2024	31/10/2024	<p>Con el fin de promover el uso de un lenguaje claro en la relación de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos con la ciudadanía, mejorando la confianza de la ciudadanía, agilizar los trámites, disminuyendo los errores en la gestión realizada por la ciudadanía ante la entidad, igualmente fortalecer las respuestas brindadas a las PQRSD, el 12 de marzo de 2024, se adelanta reunión para establecer acciones de lenguaje claro.</p>	<p>El 15 de abril de 2024 se remite por correo electrónico y por WhatsApp un Tip sobre lenguaje claro al equipo de servicio a la ciudadanía y designados de las áreas para el manejo de Bogotá te escucha.</p> <p>El 21 de mayo de 2024 se remite por correo electrónico y por WhatsApp un Tip sobre lenguaje claro al equipo de servicio a la ciudadanía y designados de las áreas para el manejo de Bogotá te escucha.</p> <p>El 18 de junio de 2024 se remite por correo electrónico y por WhatsApp un Tip sobre lenguaje claro al equipo de servicio a la ciudadanía y designados de las áreas para el manejo de Bogotá te escucha.</p>	<p>4. ESTRATEGIA LENGUAJE CLARO</p>
Evaluar la calidad y seguimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas a través de del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas	Informes mensuales de PQRSD Informes de calidad de calidad de la respuesta	01/01/2024	31/12/2024	<p>Con el fin de promover el uso de un lenguaje claro en la relación de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos con la ciudadanía, mejorando la confianza de la ciudadanía, agilizar los trámites, disminuyendo los errores en la gestión realiza por la ciudadanía ante la entidad, igualmente fortalecer las respuestas brindadas a las PQRSD, el 12 de marzo de 2024, se adelanta reunión para establecer acciones de lenguaje claro.</p>	<p>Memorandos con reporte de calidad de las respuestas cuarto trimestre del 2023 y primer trimestre de 2024.</p>	<p>https://bomberosbog.sharepoint.com/:f:/s/OficinaAsesoradePlaneacion/MejoraContinua/EmhJ22vYsXhOhmeHd1w-16QBAGp_Qxz37sHltYeDi1dUxg?e=8OU2go</p> <p>https://bomberosbog.sharepoint.com/:f:/s/OficinaAsesoradePlaneacion/MejoraContinua/EvVF12TjNBtEmH7Gg_u3MoYBBwOjfm7YOFhUQuEH5Po1wg?e=ZC0c3T</p>