



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Vigencia 2021

GE-PL02



BOGOTÁ



	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
		Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
		Página 1 de 19
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. MARCO CONCEPTUAL	3
3. DEFINICIONES.....	4
4. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA	7
5. MARCO LEGAL	8
6. OBJETIVOS	11
6.1. OBJETIVO GENERAL.....	11
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
7. ALCANCE	11
8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12
9. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN VIGENCIA 2021	14
10. CANALES DE ATENCIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	17
• Puntos de Atención SuperCades	17
• Canales Virtuales y Redes Sociales	18

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 2 de 19

1. INTRODUCCIÓN


La Constitución Política de Colombia establece que la participación ciudadana constituye junto con la democracia los principios que dan base al “Estado Social de Derecho”. Esto, dado que la participación ciudadana es el derecho que permite la conformación, legitimización y el control político del poder.

Es así como la Carta Magna del estado colombiano también establece los deberes que tienen las entidades públicas para garantizar este derecho constitutivo de la organización del Estado.

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, respetuosa de los derechos de los ciudadanos, valora la oportunidad que brindan los espacios de interlocución con la ciudadanía, dado que le permite informar sobre su gestión, sobre temas importantes relacionados con la misionalidad y le acerca a conocer las necesidades de los ciudadanos y sus expectativas.

Además, otro de los beneficios que trae contar con espacios participación ciudadana es recibir las propuestas y aportes que desde los grupos de valor se suman a la generación de valor agregado en el servicio. También permite cumplir con uno de los objetivos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2020 -2024: fortalecer el proceso de reducción de riesgo, ya que sólo con el diálogo constante con la ciudadanía se podrá comunicar el mensaje de corresponsabilidad sobre el riesgo.

Es así como el Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá presenta el Plan Institucional de Participación Ciudadana que se estructuró siguiendo los lineamientos de la Política de Participación Ciudadana de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados y las directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá, donde se promueve la participación activa de la ciudadanía, garantizando la entrega de información con transparencia, integridad e inclusión.

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 3 de 19

2. MARCO CONCEPTUAL

Este Plan Institucional de Participación Ciudadana se enmarca legal y conceptualmente en el reconocimiento que hace la Constitución Política de 1991 de la participación ciudadana como uno de los derechos ciudadanos, siendo junto a la democracia, principios constitutivos de la organización de un “Estado Social de Derecho”.

En este sentido, el artículo 2º. del Decreto 503 de 2011 establece “*Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole*”.

Y se complementa con la declaración que se encuentra en la Guía de participación ciudadana de la Procuraduría General de la Nación¹: “*La participación ciudadana tiene que ver con vivir la democracia. Es ejercer el derecho a elegir y ser elegido, el derecho a opinar, a participar en plebiscitos, referendos y consultas populares, constituir partidos y movimientos políticos, la posibilidad de revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa y el cabildo abierto, etc.*”.

Asimismo, la Veeduría Distrital ha definido la participación ciudadana así: “*La participación es la acción de individuos o grupos, para conocer, decidir, acompañar y vigilar los asuntos públicos de una sociedad a través de la manifestación de problemas, el diseño, discusión, proposición y práctica de soluciones, el control y la vigilancia de las acciones y la defensa y promoción del interés general*”².


Adicionalmente, uno de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, es “*Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas*”³.

¹ Guía de Participación Ciudadana, Procuraduría General de la Nación. Bogotá, julio de 2007

² Veeduría Distrital, Universidad la Gran Colombia, 2007

³ Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, Versión 3. 2019

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

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02	
		GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: 29/01/2021
			Página 4 de 19

El modelo ofrece las herramientas y acciones para cumplir este objetivo en las dimensiones de Direccionamiento Estratégico y Gestión con valores para resultados.

En la Política de Planeación institucional de la Dimensión de Direccionamiento Estratégico se hace referencia a la necesidad de incorporar la participación dentro de la planeación, de lo cual se deriva la formulación de un plan que describa las acciones que la entidad desarrollará para promover y garantizar este derecho ciudadano.

La dimensión de Gestión con valores para resultados incluye la Política de participación ciudadana, la cual tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación —incluyendo la rendición de cuentas— de su gestión a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana⁴. Esta política es primordial para el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía.

Conceptualmente en el MIPG, la participación ciudadana contribuye al logro final del modelo, que es generar valor público para satisfacer las necesidades y problemas de los ciudadanos.

3. DEFINICIONES

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


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

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

Ciudadano(a): Término utilizando para referirse al interlocutor(a) de la administración pública. Se extiende el concepto también para empresas, asociaciones y otros entes.

⁴ Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, Versión 3. 2019.

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

 <p> ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small> <small>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</small> </p>	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 5 de 19

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

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


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

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

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

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


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

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 6 de 19

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

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

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

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	

4. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá está comprometida con garantizar los derechos de la ciudadanía reconocidos en la carta de trato digno 2020⁵ que se fundamenta en el Manual de servicio al ciudadano del Distrito Capital como se presenta a continuación:



Derechos

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




Deberes

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

⁵ Carta trato digno 2020, Servicio a la ciudadanía.

<http://bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/CARTA%20DEL%20TRATO%20DIGNO%202020.pdf>

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

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 8 de 19

5. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia

ARTÍCULO 1. “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.

ARTICULO 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”.

ARTÍCULO 20: “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...)”.

ARTÍCULO 74: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)”.

ARTÍCULO 79: “La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”.

ARTÍCULO 270: “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.


Leyes

Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.

Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

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

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 9 de 19

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014: Se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley Estatutaria 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Títulos IV “De la rendición de cuentas” y V “Del control social a lo público”.

Decretos


Decreto Ley 1421 de 1993: Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá. Artículo 6. Participación comunitaria y veeduría ciudadana. “Las autoridades distritales promoverán la organización de los habitantes y comunidades del Distrito y estimularán la creación de las asociaciones profesionales, culturales, cívicas, populares, comunitarias y juveniles que sirvan de mecanismo de representación en las distintas instancias de participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital y local”.

Decreto Distrital 448 de 2007: Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.

Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

Decreto 503 de 2011: “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”.

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 10 de 19

Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 612 de 2018: Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado. Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.


Directiva 005 de 2020: Directrices sobre Gobierno Abierto Bogotá

Conpes

Conpes 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al ciudadano.

Conpes 3650 de 2010: Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Conpes 3654 de 2010: Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 11 de 19

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL


Establecer las acciones de participación que la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá ofrecerá a la ciudadanía y partes interesadas para conocer, incidir, acompañar y ejercer control social sobre la gestión pública de la entidad basándose en los principios de transparencia, integridad e inclusión, cumpliendo con la Constitución Política de Colombia, garantizando los derechos humanos y contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir las actividades que serán desarrolladas en la vigencia 2021 para dar a conocer la misionalidad y gestión pública de la entidad a la ciudadanía y grupos de interés.
2. Desarrollar acciones que fomenten la interacción entre el Cuerpo de Bomberos de Bogotá y la ciudadanía.
3. Promover en la ciudadanía el interés por los asuntos relacionados con la misionalidad y la gestión del Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá.

7. ALCANCE

El Plan Institucional de Participación Ciudadana para la vigencia 2021 inicia con la formulación, ejecución, monitoreo y seguimiento de las actividades de interlocución con la ciudadanía, define las dependencias responsables de estas actividades, y vincula a todos los servidores públicos y contratistas del Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá que tienen la oportunidad de generar diálogo o interacción con los ciudadanos.

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 12 de 19

8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

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

Acción de Tutela

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley⁶.

Denuncia

Según Ley 906 de 2004, toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor⁷. Debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.


Petición o derechos de petición

El derecho de petición, entendido desde el concepto constitucional del derecho fundamental, es el que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o ante los particulares que ejerzan funciones públicas y a obtener la resolución o respuesta, dentro del

⁶ Artículo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991.

⁷ Artículo 66 y 69. Ley 906 de 2004. Por medio del cual se expide el código de Procedimiento Penal

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

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 13 de 19

término legal. La petición puede hacerse por motivos de interés general o por motivos de interés particular⁸. Debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Queja

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

Reclamo

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

Sugerencia

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

Solicitud de acceso a la información


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

Rendición de Cuentas

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

⁸ Guía de participación ciudadana. Procuraduría General de la Nación. Bogotá, Julio de 2007

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

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 14 de 19

Veeduría ciudadana

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público⁹.

9. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN VIGENCIA 2021

La formulación del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2021 se realizó a través de la propuesta de las dependencias para fortalecer las experiencias de interacción y diálogo con la ciudadanía e innovando en estrategias que permitan acercar más al ciudadano al conocimiento de la gestión de la Entidad.


El Plan se desarrolla en dos ejes temáticos: gestión misional de la entidad y rendición de cuentas:

Gestión Misional de la Entidad

Para el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá es primordial desarrollar espacios de conocimiento en la ciudadanía alrededor de su misión de *Proteger la vida, el ambiente y el patrimonio, a través de la gestión integral de riesgos de incendios, atención de rescates en todas sus modalidades e incidentes con materiales peligrosos en Bogotá y su entorno*, así como vincular a los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés en procesos participativos que permitan desarrollar el objetivo

⁹ Ley 850 de 20⁰⁰. Por el cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

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

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 15 de 19


estratégico de *optimizar el proceso de reducción del riesgo, generando intervenciones a través de programas y campañas que permitan hacer de Bogotá una ciudad más segura*¹⁰

Para esto, desde la Subdirección de Gestión del Riesgo se realizarán actividades y un foro que convoque a los ciudadanos y partes interesadas en conocer y aportar en temas de prevención y gestión del riesgo en la ciudad.

Desde la Oficina Asesora de Planeación, se generará un espacio que articule la cooperación y alianzas para generar valor agregado y que fomenten la participación ciudadana alrededor de la gestión y misión de la entidad.

INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN				META DEL PERIODO (Acumulada)			
No.	Nombre de la Actividad	Descripción Meta	Responsable de la actividad	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM
1	Generar 4 espacios de interacción con la ciudadanía con temas de prevención presencial y/o virtual	Realizar 4 espacios de interacción con la ciudadanía	Subdirección de Gestión del Riesgo	1	2	3	4
2	Realizar 1 foro acerca de un tema de Gestión del riesgo en la ciudad presencial y/o virtual	Realizar 1 foro de tema de Gestión del riesgo para la ciudad	Subdirección de Gestión del Riesgo	0	0	1	1
3	Actividad de articulación interinstitucional con participación ciudadana sobre los temas misionales de la UAECOB	Realizar 1 actividad de articulación interinstitucional con participación ciudadana sobre los temas misionales de la UAECOB	Oficina Asesora de Planeación - Cooperación Internacional	0	0	1	1

¹⁰ Plan Estratégico Institucional, PEI /2020-2024, http://bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Plan%20Estrategico%20Institucional%202020-2024_0.pdf
Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	Vigencia: 29/01/2021
	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página 16 de 19


Rendición de cuentas

Garantizar el control social por parte de los ciudadanos y partes interesadas es un propósito desde la alta dirección que vincula todos los procesos de la entidad. Es así como en el plan de rendición de cuentas se incluyen las actividades de diálogo de doble vía con la ciudadanía.

Dadas las condiciones vigentes dictadas por la realidad de la pandemia por el Covid-19, estas actividades se realizarán mayormente recurriendo a las herramientas y canales virtuales, así como generando innovación que incentive a la ciudadanía a vincularse a la interacción con la entidad.

INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN				META DEL PERIODO (Acumulada)			
No.	Nombre de la Actividad	Descripción Meta	Responsable de la actividad	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4°TRIM
4	Generar espacios para 4 diálogos con la ciudadanía	Realizar 4 espacios de diálogo virtual o presencial con la ciudadanía	Dirección - Prensa y Comunicaciones	1	2	3	4
5	Gestionar un plan de visitas del director a las estaciones de gerenciamiento territorial y diálogos internos	Ejecutar el 100% de 1 plan de visitas a estaciones	Dirección - Prensa y Comunicaciones	25%	50%	75%	100%
5	Diseñar y ejecutar una trivía con los ciudadanos y partes interesadas de conocimientos sobre la entidad, su misonalidad, logros y retos	Realizar una (1) trivía de conocimientos sobre la entidad	Dirección - Prensa y Comunicaciones	0	0	1	1

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02	
		GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: 29/01/2021
			Página 17 de 19

10. CANALES DE ATENCIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Dirección: Calle 20 No. 68 A – 06
Teléfono: +5713822500
Horario de Atención: Lunes a Viernes: 7:00 a.m - 4:30 p.m.
Departamento: Cundinamarca
Ciudad: Bogotá - Colombia
Código postal: 110931

Línea Gratuita:

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

Correos electrónicos

Correo electrónico institucional:
quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co
Correo electrónico notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@bomberosbogota.gov.co

Puntos de Atención SuperCades


SuperCADE Carrera 30

Bogotá - Colombia
Cundinamarca
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

SuperCADE Suba

Calle 148 # 103B - 95 Módulo A-1 Ext. 40111
Bogotá – Colombia
Cundinamarca
Lunes a Viernes: 9:00 a.m. - 4:00 p.m.

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02	
		GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: 29/01/2021
			Página 18 de 19

SuperCADE Américas

Avenida carrera 86 # 43 - 55 Sur - Módulo 33
Bogotá - Colombia
Cundinamarca
Lunes a Viernes: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

Canales Virtuales y Redes Sociales

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

Sitio WEB – www.bomberosbogota.gov.co

Twitter – <https://twitter.com/BomberosBogota>


Facebook - <https://www.facebook.com/BomberosOficialesdeBogota/>

YouTube - <https://www.youtube.com/user/uaecob>


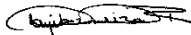

Instagram - <https://www.instagram.com/bomberosbogota/>

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	29/01/2021	Creación de documento

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: GE-PL02	
		GESTIÓN ESTRATÉGICA	Versión:01
	Nombre del Plan	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: 29/01/2021
			Página 19 de 19

CONTROL DE FIRMAS

Elaboró Iveet Saudy Rojas Páez	Cargo Profesional Especializado OAP	Firma 
Revisó Nayiber Neira Rubiano	Cargo Profesional Contratista OAP	Firma 
Aprobó Norma Cecilia Sánchez Sandino	Cargo Jefe Oficina Asesora de Planeación	Firma 

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