

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: Página 1 de 2

Resolución No 018 de 2017
(30 de enero de 2017)

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN U
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2017 DEL
CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA"**

El comandante del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el acuerdo 015 de 1998 y,

CONSIDERANDO

"Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la 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".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".


Que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos.

Elaboró: JEAM	Revisó:	Aprobó:
Fecha: 30/01/2017	Fecha: 30/01/2017	Fecha: 30/01/2017

Quando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen

Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890

e-mail: cuerpedobomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: Página 2 de 2

Que en mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO. Adoptar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO para el año 2017, con cada uno de sus componentes, contenido en el documento anexo a la presente resolución de fecha 30 de enero de 2017, el cual forma parte integral del presente Acto Administrativo.

ARTICULO SEGUNDO. Para el cabal cumplimiento y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la alta dirección es la responsable de que las acciones para el logro de las metas se llevan a cabo y contará con el apoyo y colaboración permanente en todas las áreas y por todos los servidores públicos de la entidad.

ARTICULO TERCERO. El presente Plan será de carácter obligatorio y deberá utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales para mantener estándares de calidad y transparencia.

ARTICULO CUARTO. El jefe de la oficina de Control Interno, realizará seguimiento 03 veces al año al plan, en la matriz correspondiente y dentro de los términos legalmente estipulados; haciendo las respectivas publicaciones en el sitio web de la entidad.

ARTICULO QUINTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Montería, a los treinta (30) días del mes de enero de 2017

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

JORGE ELIECER ARBELAEZ MORALES
Representante Legal

Elaboró: JEAM	Revisó:	Aprobó:
Fecha: 30/01/2017	Fecha: 30/01/2017	Fecha: 30/01/2017

Quando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen

Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890

e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

2017


PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



Planeación

Cuerpo de Bomberos Oficial de
Montería

31/01/2017

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

El Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, creando un ambiente para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del sector de la gestión del riesgo, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos y de los recursos que se asignan para el cumplimiento de los objetivos misionales.


El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción incluye cuatro componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:** en este componente se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis valoración de los riesgos

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
 Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
 e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

en cada uno de los procesos institucionales y se define la política; para administrarlos.

2. **Estrategia Antitrámites:** este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

3. **Rendición de cuentas:** este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado–Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** en este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad.


ORIGINAL FIRMADO

JORGE ELÍECER ARBELÁEZ MORALES

Comandante y Representante Legal
Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Quando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

OBJETIVOS Y ALCANCE

GENERAL: Determinar las estrategias de Prevención y lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para la vigencia 2017, en el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

ESPECÍFICO: El Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería pretende afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público, optimizar los canales de atención al ciudadano, mejorar el conocimiento de administración pública del ciudadano y viceversa así como consolidar la articulación interinstitucional.

ALCANCE: Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas a todos los procesos definidos por el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería.

MARCO LEGAL

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.


Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
 Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
 e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.

Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública.

Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.

Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

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

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

Decreto 4567 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005.

Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.


Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
 Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
 e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISIÓN

"SALVAGUARDAR LA VIDA Y LOS BIENES DE LA POBLACIÓN MONTERIANA MEDIANTE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO EN INCENDIOS, RESCATES, INCIDENTES CON MATERIALES PELIGROSOS Y OTRAS EMERGENCIAS DE MANERA SEGURA, APOYADOS EN UN TALENTO HUMANO CALIFICADO QUE PROMUEVE VALORES Y PRINCIPIOS, PROTEGIENDO EL MEDIO AMBIENTE CON RESPONSABILIDAD SOCIAL"

VISIÓN


"SER, PARA EL AÑO 2019, UNA INSTITUCION ALTAMENTE EFICIENTE, CON RESPONSABILIDAD SOCIAL, ORIENTADA A LA REDUCCION DEL RIESGO Y CONSERVACION DEL MEDIO AMBIENTE, FUNDAMENTADA EN LA EXCELENCIA Y EN EL COMPROMISO DE SU TALENTO HUMANO, CONTANDO CON EQUIPOS DE AVANZADA TECNOLOGIA QUE NOS PERMITA SER LIDERES EN LA ATENCION DE EMERGENCIAS".

PRINCIPIOS

- ★ ABNEGACION
- ★ DISCIPLINA
- ★ IMPARCIALIDAD
- ★ TRABAJO EN EQUIPO
- ★ RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL E INSTITUCIONAL

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

VALORES

- ★ RESPETO
- ★ JUSTICIA
- ★ SOLIDARIDAD
- ★ CORTESÍA
- ★ TOLERANCIA

ASPECTOS GENERALES

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente plan se actualizará anualmente y contemplara los siguientes temas; mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, medidas antitrámites, rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

COMPONENTES DEL PLAN.

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

MANEJO DE RIESGOS DE CORRUPCION


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.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

En el proceso de identificación de riesgo teniendo en cuenta que se deben identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos de corrupción que están definidos como 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

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Quando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

consecuencia del Estado para la obtención de un beneficio particular; se realizó una identificación de posibles riesgos en cada uno de los procesos de la entidad, para lo cual se han adelantado sensibilizaciones a los líderes de proceso y personal a cargo, en metodología de la administración del riesgo, el metalenguaje del riesgo, la tipología de los riesgos, la política de administración del riesgo y el plan de manejo de los riesgos, posterior a este proceso se desarrollaron mesas de trabajo para la actualización de los mapas de riesgo en los cuales se encuentran incluidos en cada uno de ellos los riesgos de corrupción.

ACCIONES A DESARROLLAR EN LA VIGENCIA

Definir un estándar que describa los roles para la actualización, seguimiento y monitoreo de los riesgos de corrupción.

Sensibilización a líderes de proceso del estándar aprobado para los riesgos de corrupción de su competencia.

Generar las alertas tempranas 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 Control Interno para el levantamiento de las respectivas acciones correctivas.

(Se anexan mapas de riesgos de corrupción)


ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, por lo cual la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos continúa en su gestión de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el estado mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, tal como se expone en la guía para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la DNP y el DAFP.

Trámites y servicios del Cuerpo Oficial de Bomberos.

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
e-mail: cuerpedebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

El Cuerpo Oficial de Bomberos de Montería ha desarrollado y actualizado su portafolio de servicios el cual cuenta con los siguientes servicios:

Atención de emergencias

- Atención de incendios estructurales, forestales y vehiculares
- Materiales peligrosos (Biológicos, químicos, nucleares y radioactivos)
- Búsqueda y rescate acuático
- Búsqueda y rescate en Montaña y Zanjas
- Rescate Vehicular
- Rescate vertical
- Estructuras colapsadas
- Búsqueda y rescate de animales en emergencias

Aglomeración de Público

- Gestión De Aglomeración de Público
- Concepto técnico de espectáculos pirotécnicos

Capacitación externa

- Capacitación a la Comunidad
- Capacitación Empresarial

Conceptos técnicos –

- Revisión de proyectos
- Certificación a establecimientos.
- Concepto Técnico. Visitas de inspección


Asesorías en Seguridad Humana y Física

- Asesoría en ejercicios de simulación y simulacros
- Expedición de constancias de servicios de emergencias

En el Cuerpo Oficial de Bomberos de Montería, la mayoría de los trámites se gestionan a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, el diagnóstico de los

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
 Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
 e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

trámites y servicios se realizó teniendo en cuenta factores internos y externos de la entidad, como resultado de la implementación de la estrategia,

RENDICION DE CUENTAS

El Cuerpo Oficial de Bomberos de Montería en desarrollo de su gestión genera planes, programas y proyectos en los que se incorporan los compromisos y metas institucionales y de ciudad, los resultados del seguimiento y evaluación de estas herramientas generan informes, reportes y/o registros los cuales están a disposición de la ciudadanía a través de su página Web. Se publican los informes de gestión de la entidad, el plan anual de adquisiciones y planes de acción institucional, así como informes de los indicadores de la entidad.

Lo anterior permite de cara al ciudadano evidenciar la gestión de la entidad frente a sus responsabilidades en el marco de su misionalidad como en aquellas de tipo presupuestal acorde con las asignaciones de los recursos públicos que le son asignados.

PROCESO ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El Cuerpo Oficial de Bomberos, como entidad del sector descentralizado realiza audiencia pública anual de rendición de cuentas a la Ciudadanía, con la presentación de informes de la gestión de la entidad.


MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE PERMITEN MEJORAR LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

A través de medios internos y externos de comunicación el Cuerpo de Bomberos cuenta con recursos que permiten responder por una divulgación efectiva de la información de su gestión y de su responsabilidad frente a los compromisos institucionales y de ciudad. Cuenta con su página Web, trabajo con redes sociales, a través del cual se desarrollan temas como tips de prevención, servicios destacados, incidentes relevantes, noticias de interés de la Entidad.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

La Secretaria de la Entidad a través del Proceso de Servicio al Ciudadano, en cumplimiento al art. 11 numeral 15 del Decreto 555 de 2011; formula, dirige y verifica a implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas municipales sobre la materia (Decreto 197 de 2014). En cabeza del área, se encuentran tres (3) procedimientos:

TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS:

Cuyo objetivo es, Recepcionar, clasificar las diferentes peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRS), de los ciudadanos, que ingresan por los diferentes canales de atención garantizando la trazabilidad de la información.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS: Medir la satisfacción de los ciudadanos, en los servicios ofrecidos por el 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, dentro del marco de la calidad, calidez, oportunidad y coherencia, con el propósito de realizar acciones de mejoramiento que permitan el buen desarrollo de las actividades misionales de la entidad.

RADICACIÓN PARA EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO Y OTROS SERVICIOS: Recibir y gestionar las solicitudes de los ciudadanos para la emisión de conceptos técnicos y otros servicios, por parte de la entidad.

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


- Atención personalizada en área Servicio al ciudadano. Se reciben y se atienden las inquietudes y consultas de los ciudadanos. Sede principal: Cra. 1W No. 41-40, en el horario de 08:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Contacto virtual: Correo Pagina institucional www.bomberosmonteria.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 Montería, y se le hace seguimiento a diario por parte del profesional del área encargado,

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Quando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen

Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890

e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

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 correo.

ACCIONES A DESARROLLAR EN LA VIGENCIA

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- Participar activamente en eventos públicos con la Alcaldía y a los que sea invitado para prestar servicios como mecanismo de participación directa con los ciudadanos, en la oferta de trámites y servicios y 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 dos sensibilizaciones al año en el lenguaje de señas, para los servidores públicos del área Servicio al Ciudadano.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en lo servidores públicos

- Continuar con la generación de incentivos entre los servidores públicos del Área, permitiendo un mejor compromiso en la atención cálida y oportuna a los ciudadanos.
- Divulgar internamente los lineamientos del Decreto 197 de 2014 Política Pública de Servicio al Ciudadano, en busca de la eficiencia administrativa de la gestión.


Fortalecimiento de los canales de atención

- Actualizar para publicación en medios de divulgación interna y externa la carta, 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.

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

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen
Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890
e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA NIT.800.211.751-0	CODIGO:
		VERSION:
		FECHA:
		PAGINA:

- Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería.
- Sensibilizar internamente el manejo y alcance de la herramienta destinada para este fin en la Entidad, permitiendo la eficiencia en cuanto al trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, y reportar a la entidad correspondiente anomalías en este sentido para lo pertinente.

Elaboró: JEAM	Revisó: JEAM	Aprobó:
Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017	Fecha: 31/01/2017

Quando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen

Cra 1W No. 41-40 Teléfonos: 7957400 - 7957401 - 7842890

e-mail: cuerpodebomberosmonteria@gmail.com