



[Honor, Valor, Disciplina]

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

ESTRATEGIA SERVICIO A LA CIUDADANIA 2025 -2027

VERSIÓN 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





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

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

ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDANANIA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO GENERAL	4
1.1 Objetivos específicos	4
2. ALCANCE.....	5
3. MARCO NORMATIVO	5
4. CANALES DE INTERACCION.....	6
5. CARTA DE TRATO DIGNO	7
6. MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	7
6.1 Atributos del servicio en Bomberos Bogotá	7
7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	8
8. CAPACITACION Y APROPIACION.....	9
9. FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN Y OPERACIÓN	9
10. MECANISMOS DE IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA	11

INTRODUCCIÓN

La atención a la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá trasciende la respuesta operativa; constituye un compromiso ético y legal fundamentado en la Constitución Política de Colombia. Según su Artículo 2°, los fines esenciales del Estado incluyen servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los derechos consagrados, asegurando la vigencia de un orden justo y la convivencia pacífica.

Bajo esta premisa, nuestra entidad orienta sus funciones misionales hacia la creación de espacios de participación incidente y transparencia. Buscamos que los ciudadanos no solo accedan a información clara y oportuna, sino que se involucren activamente en la construcción de planes de acción que fortalezcan nuestra labor de protección de la vida y el patrimonio. Asimismo, garantizamos canales oficiales robustos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), alineados con nuestra misionalidad técnica y social.

Esta estrategia se enmarca en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014 y fortalecida por el Decreto Distrital 293 de 2021. Este marco normativo define el servicio como el acceso digno, efectivo, transparente e igualitario a los trámites y procedimientos administrativos. En Bomberos Bogotá, asumimos este mandato con un enfoque poblacional y diferencial, eliminando barreras de acceso y garantizando que cada interacción sea un reflejo de nuestro valor institucional: la vocación de servicio con excelencia y sentido humano.

1. OBJETIVO GENERAL

Optimizar el modelo de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá, integrando atributos de lenguaje claro, accesibilidad y eficiencia en todos los canales de atención, para asegurar el goce efectivo de los derechos de todas las personas y facilitar el cumplimiento de los trámites misionales con altos estándares de calidad, bajo un enfoque de respeto a la diversidad e inclusión social.

1.1 Objetivos específicos

- a. Garantizar la gestión de las PQRS dentro de los términos legales vigentes, priorizando la oportunidad en los servicios misionales —como inspecciones

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

- técnicas y certificados— a través de respuestas integrales, motivadas y de fondo que resuelvan efectivamente las necesidades de la ciudadanía
- b. Promover el uso de lenguaje sencillo y no sexista en todas las comunicaciones y actos administrativos dirigidos a las personas, eliminando tecnicismos innecesarios del argot bomberil para facilitar la comprensión de los trámites.
 - c. Asegurar que los canales (presenciales, virtuales y telefónicos) cuenten con ajustes razonables para atender con dignidad a personas con discapacidad, grupos étnicos y poblaciones diversas, eliminando barreras de comunicación en el proceso de radicación y seguimiento.
 - d. Utilizar la información recolectada en las PQRS como insumo para identificar fallas recurrentes en los servicios de la UAECOB, permitiendo el diseño de planes de mejora que prevengan futuras quejas y optimicen la operación institucional.
 - e. Desarrollar competencias en el equipo responsable de los trámites para brindar una atención humanizada, empática y con enfoque diferencial, garantizando que cada interacción refuerce la confianza de la comunidad en la institución.

2. ALCANCE

La presente estrategia constituye un compromiso institucional para todo el talento humano de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, incluyendo a colaboradores, colaboradoras y personal vinculado. Su aplicación se extiende a cada etapa de interacción con la ciudadanía a través de los diversos canales de atención, asegurando que cada contacto se base en criterios de lenguaje claro, oportunidad, inclusión y calidez, garantizando siempre la excelencia en la respuesta a los trámites y PQRS.

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, se relacionan las principales disposiciones que fundamentan la implementación de la estrategia de servicio a la ciudadanía en la UAECOB:

Nivel Nacional

- **Constitución Política de Colombia:** Artículos 2, 20, 23 y 74 (Fines del Estado, derecho a la información y de petición).
- **Ley 1437 de 2011 (CPACA):** Normas generales sobre el procedimiento administrativo.

- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- **Ley 1755 de 2015:** Regulación del Derecho Fundamental de Petición.
- **Ley 2052 de 2020:** Disposiciones para la racionalización y digitalización de trámites.
- **Ley 2195 de 2022:** Medidas de transparencia y lucha contra la corrupción (Puntos de atención y pedagogía).
- **Ley 2345 de 2023 (Ley de Identidad Visual):** Establece directrices sobre la comunicación institucional y el uso de marcas estatales.
- **Ley 982 de 2005:** Equiparación de oportunidades para personas con discapacidad sensorial.
- **Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015:** Sector Función Pública (MIPG).

Nivel Distrital

- **Decreto Distrital 197 de 2014:** Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- **Decreto Distrital 847 de 2019:** Unificación de lineamientos de servicio y canales de atención.
- **Decreto Distrital 293 de 2021:** Actualización de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Fundamental para los atributos de lenguaje claro y accesibilidad).
- **Decreto Distrital 064 de 2023:** Lineamientos para la implementación de la estrategia de **Lenguaje Claro** en la Administración Distrital.
- **Directiva 001 de 2024 (Secretaría General):** Fortalecimiento de la atención presencial y virtual con enfoque diferencial.
- **Acuerdo Distrital 630 de 2015:** Protocolos para el ejercicio del derecho de petición en Bogotá.
- **CONPES D.C. 03 de 2019:** Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2019-2030.

4. CANALES DE INTERACCION

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá dispone de diversos entornos de contacto diseñados para asegurar una comunicación fluida, inclusiva y efectiva con toda la ciudadanía. Estos espacios, que integran modalidades presenciales, virtuales y telefónicas, han sido dispuestos para facilitar el acceso a trámites misionales y la gestión oportuna de PQRS, eliminando barreras y garantizando un trato digno para cada persona. Para conocer el detalle técnico, los horarios de atención, las rutas de acceso y los protocolos específicos de operación de cada medio, se invita a la ciudadanía y a nuestro equipo de colaboradores y colaboradoras a consultar el Instructivo de Canales de Interacción de Bomberos

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

Bogotá, documento que complementa y operativiza la presente estrategia:
<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/sc-pr05-in01-instructivo-canales-interacci%C3%B3n>

5. CARTA DE TRATO DIGNO

En la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, reconocemos que cada interacción es una oportunidad para fortalecer la confianza con la ciudadanía. Por ello, nos comprometemos a brindar una atención basada en el respeto, la calidez y la igualdad, reconociendo la diversidad de todas las personas que acuden a nuestra institución. Este compromiso se materializa en nuestra Carta de Trato Digno, donde se establecen los derechos de la ciudadanía y los deberes de nuestros colaboradores y colaboradoras para asegurar un servicio de excelencia. Invitamos a consultar este documento para conocer los estándares de comportamiento y los principios éticos que guían nuestro actuar diario en favor de la seguridad y el bienestar de todas y todos:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/sc-ax01-carta-trato-digno-uaecob>

6. MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Nuestra labor se guía por el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la UAECOB, un instrumento técnico diseñado para estandarizar la excelencia en cada interacción. Este manual integra protocolos de atención específicos que garantizan la accesibilidad universal, asegurando un trato digno y con enfoque diferencial para los diversos grupos poblacionales, personas con discapacidad y comunidades étnicas. Este documento ha sido actualizado y armonizado bajo los lineamientos de la última versión del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Con ello, nuestro equipo de colaboradores y colaboradoras cuenta con las rutas claras para eliminar barreras de acceso y prestar un servicio humano, técnico y altamente eficiente:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/sc-pr01-mn01-servicio-la-ciudadan%C3%ADa-0>

6.1 Atributos del servicio en Bomberos Bogotá

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá se proyecta hacia un modelo de atención donde el servicio se distinga por tres atributos transversales: Calidez en el trato humano, Excelencia Técnica en la respuesta y Lenguaje Claro en la orientación. Buscamos que estos atributos se conviertan en el sello que guíe la labor diaria de nuestros colaboradores y colaboradoras, con el firme propósito de consolidar una institución que sea percibida por toda la ciudadanía como un referente de profesionalismo, cercanía y confianza.

a. Calidez en el trato humano: Se proyecta como la capacidad de nuestros colaboradores y colaboradoras para establecer una conexión empática, respetuosa y amable con toda la ciudadanía. No se limita a la cortesía básica, sino que implica una escucha activa y un interés genuino por resolver las necesidades de las personas, garantizando que cada interacción en nuestros canales de atención sea una experiencia de cuidado, confianza y dignidad humana

b. Excelencia técnica en la respuesta: Este atributo representa el compromiso institucional con la calidad, precisión y veracidad de la información brindada. Se traduce en respuestas y actuaciones administrativas que cumplen estrictamente con los estándares técnicos de seguridad humana y gestión del riesgo, asegurando que las soluciones ofrecidas sean efectivas, oportunas y estén fundamentadas en el conocimiento misional que caracteriza al Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

c. Lenguaje claro en la orientación: Consiste en la voluntad y habilidad de la entidad para comunicarse de manera sencilla, directa y transparente, eliminando tecnicismos innecesarios o barreras lingüísticas que dificulten la comprensión de los trámites o servicios. El objetivo es que cualquier persona, independientemente de su formación o contexto, pueda entender sus derechos, deberes y las respuestas emitidas por la institución desde el primer momento, facilitando así un acceso real y efectivo a la justicia administrativa.

7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para garantizar el cumplimiento de esta estrategia, la UAECOB implementará un ciclo de seguimiento basado en:

- **Medición de Satisfacción:** Aplicación de encuestas tras la atención brindada.
- **Monitoreo de Términos:** Verificación semanal del cumplimiento de tiempos legales de respuesta, así como de los criterios de calidad.

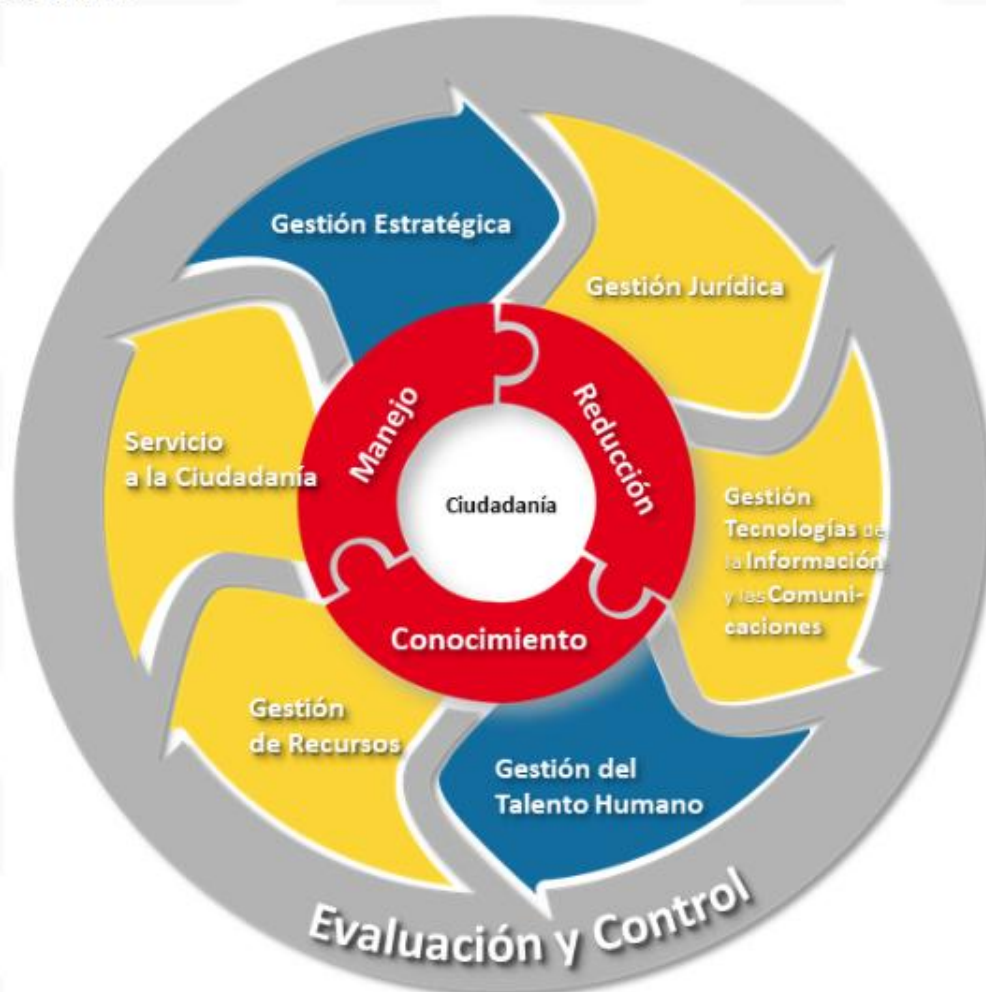
8. CAPACITACION Y APROPIACION

La UAECOB fortalecerá de manera progresiva las competencias de todo el talento humano mediante jornadas de sensibilización y formación continua, las cuales han sido integradas formalmente en el Plan Institucional de Capacitación (PIC). Estas acciones se enfocan en la apropiación de los protocolos de atención, el manejo de situaciones críticas y la aplicación efectiva del enfoque diferencial e incluyente. Asimismo, la entidad potenciará estos conocimientos a través de la participación activa en los programas de formación y asistencia técnica brindados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, consolidando así una cultura de servicio y control social que proteja la vida y garantice la dignidad de todas las personas.

9. FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN Y OPERACIÓN

La implementación efectiva de esta política y de los compromisos de servicio se sustenta en la arquitectura institucional bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Para ello, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá cuenta con un Proceso de Servicio a la Ciudadanía robusto, el cual se operacionaliza a través de procedimientos estandarizados que constituyen nuestra hoja de ruta técnica: el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, el Procedimiento de Trámite de PQRSD y el Procedimiento de Medición de la Satisfacción Ciudadana: <https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/procesos/servicio-a-la-ciudadania>

Mapa de Procesos



Estos instrumentos son la carta de navegación que asegura la alineación entre la gestión operativa y los estándares de calidad definidos en este documento. Al seguir estos lineamientos, nuestros colaboradores y colaboradoras garantizan que cada acción institucional esté en sintonía con la mejora continua, la transparencia y la garantía de derechos, convirtiendo la política de servicio en una realidad tangible en cada interacción con la ciudadanía.

Esta arquitectura institucional se articula de manera integral con el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, entendiendo que el servicio es uno de los ejes estratégicos que lo componen. Al alinear nuestros procesos internos con este modelo, la UAECOB trasciende la atención tradicional para enfocarse en un relacionamiento de valor, donde la transparencia, la participación y la colaboración son pilares fundamentales. De esta manera, el Proceso de Servicio a la

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

Ciudadanía de Bomberos Bogotá se convierte en el motor que operativiza la política distrital, garantizando que cada interacción sea coherente con la visión de un gobierno abierto, cercano y centrado en las necesidades reales de todas las personas.

10. MECANISMOS DE IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA

La implementación de esta estrategia se materializará de manera transversal a través de las acciones y metas definidas en el Plan Institucional de Gestión de la UAECOB. Su despliegue operativo se articulará con los compromisos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), integrándose específicamente en el Plan de Transparencia y Ética Pública, dentro del módulo de Iniciativas Adicionales y en la Estrategia de Prevención de Hechos de Corrupción. De esta manera, aseguramos que el servicio a la ciudadanía sea un componente ético, preventivo y planificado que garantiza la integridad en la gestión y el acceso transparente a nuestros servicios para todas las personas.