

	Nombre del Instructivo	Código: GE-PO01-FT01
	DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, LECCIONES APRENDIDAS Y MEMORIA INSTITUCIONAL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	Nombre del Formato	Vigencia: 22/10/2021
	DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS	Página 1 de 9

DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Nombre de la buena practica	BOMBEROS EN MI LOCALIDAD: ESTACIONES DE SERVICIO Y PUERTAS ABIERTAS	Persona responsable de la ejecución	FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ
Correo electrónico institucional	fquintero@bomberosbogota.gov.co	Cargo	Subdirectora de Gestión Corporativa
Numero de contacto celular/fijo	301 6903163	Fecha de diligenciamiento	30/09/2025
PROCESO DE EJECUCIÓN			
Descripción de la problemática de origen		La implementación de esta buena práctica se enfoca en atender barreras específicas que dificultan la interacción entre la UAECOB y la comunidad, abordando los siguientes puntos críticos: Reducción de barreras digitales en el territorio: Al brindar acompañamiento presencial en el uso del Portal de Servicios, la estrategia facilita el acceso a quienes presentan dificultades con las herramientas tecnológicas, evitando que el ciudadano desista de formalizar su trámite por falta de conectividad o conocimiento digital. Prevención frente a la intermediación: Al llevar la oficina a la Estación y al comercio local, la entidad ofrece una alternativa directa, oficial y gratuita. Esto desincentiva el uso de tramitadores externos que suelen desinformar o realizar cobros indebidos, fortaleciendo la transparencia institucional.	

	Nombre del Instructivo DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, LECCIONES APRENDIDAS Y MEMORIA INSTITUCIONAL DE LA INFORMACIÓN	Código: GE-PO01-FT01
		Versión: 01
	Nombre del Formato DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS	Vigencia: 22/10/2021
		Página 2 de 9

	Fomento de la cultura de la legalidad y prevención: Muchos establecimientos operan en la informalidad por desconocimiento. Los recorridos territoriales permiten sensibilizar a los comerciantes sobre la importancia del Concepto Técnico, no como una carga administrativa, sino como una medida esencial para la protección de la vida y su patrimonio. Descentralización y ahorro para la ciudadanía: La estrategia acerca los servicios del Estado al entorno cotidiano de las personas, reduciendo los costos de desplazamiento y tiempos de espera que implica trasladarse a los puntos de atención fijos de la entidad. Fortalecimiento del vínculo comunitario: Al abrir las puertas de la Estación para temas no operativos, se humaniza la figura del bombero y se promueve la oferta social (Salvado Patas, Club Bomberitos), convirtiendo a la institución en un vecino activo y aliado en la seguridad de la localidad.
Identificación de la solución	La estrategia "Bomberos en mi Localidad" se consolida como una solución de atención itinerante y personalizada que descentraliza los servicios administrativos de la UAECOB. A través de la presencia física en las Estaciones de Bomberos y el despliegue de recorridos en zonas comerciales, se elimina la distancia entre la entidad y la ciudadanía, transformando un trámite digital —a veces percibido como complejo— en un ejercicio de acompañamiento guiado, gratuito y transparente. Esta intervención permite que el equipo de servicio actúe como un facilitador que garantiza que todas las personas, independientemente de sus habilidades tecnológicas, puedan ejercer su derecho a la información y cumplir con sus deberes de seguridad humana. Beneficios:

	Nombre del Instructivo DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, LECCIONES APRENDIDAS Y MEMORIA INSTITUCIONAL DE LA INFORMACIÓN	Código: GE-PO01-FT01
		Versión: 01
	Nombre del Formato DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS	Vigencia: 22/10/2021
		Página 3 de 9

	Para la Ciudadanía: Accesibilidad Efectiva: Reducción de la brecha digital mediante el acompañamiento "paso a paso" en el Portal de Servicios. Ahorro de Tiempo y Dinero: Evita desplazamientos costosos hacia los puntos fijos de atención. Transparencia y Seguridad: Garantía de recibir información oficial directamente de la entidad, eliminando el riesgo de cobros por parte de intermediarios o tramitadores. Inclusión Social: Acceso directo a programas con valor humano como Salvado Patas y el Club Bomberitos, fortaleciendo el vínculo afectivo con la institución. Para la UAECOB (Bomberos Bogotá): Incremento en la Formalización: Mayor radicación de solicitudes del Concepto Técnico de Seguridad gracias a la pedagogía en territorio. Mejora en la Percepción de Imagen: Posicionamiento de la entidad como una institución moderna, cercana y volcada al servicio preventivo. Descongestión de Canales Tradicionales: Al resolver dudas en la localidad, se optimiza el flujo de personas en los puntos de atención presenciales fijos.
implementación	La puesta en marcha de esta buena práctica se sustenta en el despliegue de talento humano calificado del Equipo de Servicio a la Ciudadanía,

	Nombre del Instructivo DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, LECCIONES APRENDIDAS Y MEMORIA INSTITUCIONAL DE LA INFORMACIÓN	Código: GE-PO01-FT01
		Versión: 01
	Nombre del Formato DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS	Vigencia: 22/10/2021
		Página 4 de 9

	quienes se trasladan a las localidades con el soporte tecnológico necesario (equipos de cómputo y conectividad) para facilitar el acceso al Portal de Servicios en tiempo real. La implementación garantiza la omnipresencia institucional mediante el uso de kits de información (piezas gráficas, guías de trámites y material pedagógico de programas como Salvado Patas) y la adecuación de espacios físicos seguros dentro de las estaciones. Este despliegue se complementa con una fase de articulación interna, donde se capacita a las y los uniformados en los protocolos de servicio, asegurando que el personal operativo actúe como el primer eslabón de atención y orientación asertiva para la ciudadanía en el territorio.
Objetivo de la práctica	
Fortalecer la relación de confianza entre la ciudadanía y la UAECOB mediante la implementación de espacios itinerantes en las estaciones de bomberos y recorridos territoriales, brindando orientación administrativa y acompañamiento personalizado para la gestión del trámite del Concepto Técnico de Seguridad a través del Portal de Servicios. Asimismo, busca socializar los programas institucionales de prevención y facilitar el acceso a la oferta de servicios, bajo estándares de lenguaje claro y calidez en la atención.	
Resultados	
La implementación de esta buena práctica inició en septiembre de 2024 bajo un modelo de prueba piloto, con el fin de evaluar la receptividad de la ciudadanía y la efectividad de la atención descentralizada en las estaciones. Debido a los resultados positivos y la alta demanda de la comunidad, la estrategia se mantuvo y fortaleció de manera ininterrumpida durante todo el 2025. El presente documento se consolida, por tanto, como el balance de un primer año de ejecución exitosa, periodo en el cual la práctica transitó de ser un ejercicio experimental a convertirse en una capacidad instalada de la UAECOB, logrando metas tangibles en la formalización de trámites, la reducción de la brecha digital y el fortalecimiento del vínculo entre el equipo administrativo, el personal operativo y la ciudadanía en el territorio.	

	Nombre del Instructivo DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, LECCIONES APRENDIDAS Y MEMORIA INSTITUCIONAL DE LA INFORMACIÓN	Código: GE-PO01-FT01
		Versión: 01
	Nombre del Formato DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS	Vigencia: 22/10/2021
		Página 5 de 9

Durante la fase de prueba piloto, desarrollada entre **septiembre y diciembre de 2024**, la estrategia logró una cobertura de **diecisiete (17) visitas territoriales** a diversas estaciones de la ciudad. En este periodo, se brindó orientación y acompañamiento personalizado a **444 personas**, quienes accedieron de manera directa a los servicios y trámites de la **UAECOB**, eliminando barreras de desplazamiento y facilitando la interacción con la autoridad bomberil en sus propias localidades.

Durante el año **2025**, la estrategia '**Bomberos en mi Localidad**' alcanzó su fase de maduración, logrando una expansión significativa en el territorio distrital. A través de la ejecución de **44 visitas programadas** a las estaciones de bomberos, se consolidaron **1.040 interacciones efectivas** con la ciudadanía, lo que representa un incremento sustancial en la capacidad de respuesta y orientación de la entidad en las localidades.

Este impacto se desglosa en tres frentes de acción fundamentales:

Fortalecimiento del Comercio Local: Se realizaron recorridos de sensibilización en **839 establecimientos comerciales**, fomentando la cultura de la legalidad y la prevención de riesgos directamente en los entornos productivos.

Atención y Acompañamiento en Estación: Se brindó orientación personalizada a **201 personas**, facilitando el acceso al Portal de Servicios y la gestión de trámites administrativos sin intermediarios.

Sinergia Institucional: Se logró la socialización de los procesos de servicio con **100 uniformados**, fortaleciendo las competencias del personal operativo para asegurar una atención ciudadana unificada, asertiva y de alta calidad en todas las estaciones visitadas.

¿Qué metodología se usó para desarrollar la practica?

La metodología de implementación se basa en la **descentralización del servicio** y la articulación operativa entre el equipo de Servicio a la Ciudadanía y las Estaciones de Bomberos. Se desarrolla a través de cuatro fases secuenciales que aseguran el impacto en la localidad:

Fase 1: Articulación Institucional y Planeación

	Nombre del Instructivo	Código: GE-PO01-FT01
	DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, LECCIONES APRENDIDAS Y MEMORIA INSTITUCIONAL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	Nombre del Formato	Vigencia: 22/10/2021
	DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS	Página 6 de 9

El Equipo de Servicio a la Ciudadanía coordina con la **Subdirección Operativa** y los **Comandantes de Estación** la definición de un cronograma de visitas. En esta etapa se establecen las fechas estratégicas y se validan las condiciones logísticas de cada estación para recibir a la ciudadanía de manera digna y segura.

Fase 2: Difusión y Convocatoria Local

Una vez definida la agenda, se activa la estrategia de comunicación. Se realiza la divulgación masiva a través de las **redes sociales institucionales** y canales digitales, informando a las personas sobre la fecha, el horario y los servicios disponibles (Asesoría en Portal de Servicios, Salvado Patas, Club Bomberitos, etc.).

Fase 3: Sensibilización Territorial (Pre-atención)

Un día antes de la jornada en la estación, el equipo realiza recorridos por los **establecimientos comerciales y entornos aledaños**. El objetivo es realizar una invitación directa a las y los comerciantes, entregar piezas informativas y sensibilizar sobre la importancia de gestionar el Concepto Técnico de Seguridad, rompiendo la barrera de la distancia y la desinformación.

Fase 4: Jornada de Atención en Estación

Se habilita un espacio físico adecuado dentro de la **Estación de Bomberos** para que las personas reciban:

Acompañamiento Digital: Guía paso a paso para el registro y radicación en el Portal de Servicios.

Orientación de Trámites: Resolución de dudas sobre requisitos y estados de solicitudes.

Oferta Social: Información sobre programas pedagógicos y preventivos.

Asimismo, la estrategia se consolida como un espacio de **fortalecimiento interno**, donde se socializan con el **personal uniformado** los procesos y procedimientos de servicio a la ciudadanía. El objetivo es brindarles herramientas y criterios de atención que les permitan orientar de manera asertiva a las personas que acuden diariamente a las estaciones, unificando así el lenguaje institucional y garantizando una experiencia de servicio coherente y de alta calidad en todos los niveles de la **UAECOB**.

Sostenibilidad de la practica

	Nombre del Instructivo DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, LECCIONES APRENDIDAS Y MEMORIA INSTITUCIONAL DE LA INFORMACIÓN	Código: GE-PO01-FT01
		Versión: 01
	Nombre del Formato DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS	Vigencia: 22/10/2021
		Página 7 de 9

La continuidad y el fortalecimiento de la estrategia "**Bomberos en mi Localidad**" se garantizan a través de los siguientes ejes de sostenibilidad:

Sostenibilidad Institucional y Normativa: La estrategia se encuentra alineada con el **Proceso de Servicio a la Ciudadanía** y los objetivos del **Plan Institucional de Gestión (PIG)**. Al estar integrada en los procedimientos oficiales de la **UAECOB**, su ejecución no depende de voluntades individuales, sino que constituye un compromiso programático de la entidad para dar cumplimiento a la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Sostenibilidad Operativa y de Talento Humano: El conocimiento técnico para la orientación en el Portal de Servicios y la socialización de programas (como **Salvado Patas**) ha sido transferido al equipo de **colaboradores y colaboradoras** mediante capacitaciones constantes. Además, la articulación lograda con las y los **Comandantes de Estación** asegura que las estaciones de bomberos sean espacios permanentes de interacción, convirtiendo la atención itinerante en una capacidad instalada de la entidad.

Sostenibilidad Social y Comunitaria: El éxito de la estrategia genera una demanda ciudadana constante. Al demostrar resultados tangibles en la reducción de la brecha digital y la mejora en la percepción de transparencia, la misma comunidad y los gremios de comerciantes locales se convierten en aliados que promueven y validan la permanencia de estas jornadas en sus territorios.

Sostenibilidad Tecnológica: El uso y actualización permanente del **Portal de Servicios** asegura que la orientación brindada esté siempre a la vanguardia de los trámites digitales del Distrito, facilitando que la estrategia evolucione a la par de las herramientas tecnológicas de la administración.

Factores de Innovación

La innovación de esta práctica reside en su modelo itinerante de micro-territorialidad, el cual trasciende la atención tradicional al combinar la sensibilización proactiva puerta a puerta con la asistencia digital asistida en la estación. A diferencia de los modelos de atención masivos, esta estrategia se enfoca en el microsistema de la localidad, permitiendo que el personal administrativo y el personal operativo (uniformados) se articulen bajo un mismo lenguaje de servicio.

	Nombre del Instructivo	Código: GE-PO01-FT01
	DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, LECCIONES APRENDIDAS Y MEMORIA INSTITUCIONAL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	Nombre del Formato	Vigencia: 22/10/2021
	DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS	Página 8 de 9

Esta sinergia innovadora logra que el bombero en estación actúe como un facilitador permanente de información, eliminando la necesidad de intermediarios o tramitadores y fortaleciendo la cultura de la prevención en el entorno inmediato de las personas. Además, al integrar trámites técnicos con programas de alto valor social como 'Salvado Patas' y 'Club Bomberitos', la estrategia transforma la percepción ciudadana de la entidad: de ser una autoridad de control a convertirse en un aliado cercano y protector que facilita el cumplimiento normativo mediante el uso de herramientas tecnológicas en el territorio

Potencial de intercambio o replicabilidad

El modelo de **"Bomberos en mi Localidad"** posee un excepcional potencial de replicabilidad y transferencia, consolidándose como un referente de **eficiencia administrativa** debido a su estructura de **bajo costo operativo** y alto impacto social. Al fundamentarse en el aprovechamiento de la infraestructura física existente (las estaciones) y el despliegue del **talento humano** institucional, la estrategia demuestra que no se requieren grandes presupuestos ni contrataciones externas para descentralizar los servicios del Estado. Para nosotras, las entidades públicas, esta práctica ofrece una ruta clara para optimizar recursos mientras se maximiza la **omnipresencia territorial**, permitiendo que cualquier organismo con sedes en los barrios —como oficinas de catastro, movilidad o servicios públicos— adopte el binomio de **"sensibilización puerta a puerta"** y **"asistencia digital asistida"**.

Visibilidad

La estrategia ha sido visibilizada por los medios de comunicación establecidos por la Entidad para la divulgación de la información como son Página WEB, Facebook, Twitter, Instagram

Enfoque Red

La estrategia se fundamenta en un enfoque de red colaborativa que integra tres niveles de acción: Interno, mediante la sinergia estratégica entre el Equipo de Servicio a la Ciudadanía y las y los uniformados de las 20 estaciones, unificando el lenguaje institucional en el territorio; Interinstitucional, al alinearse con las directrices de la Secretaría General y la Veeduría Distrital para el fortalecimiento de la Política Pública de Servicio; y Comunitario, al establecer vínculos directos con los gremios de comerciantes locales y líderes de barrio. Este tejido de colaboración permite que la UAECOB funcione como una red de protección y servicio

	Nombre del Instructivo DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, LECCIONES APRENDIDAS Y MEMORIA INSTITUCIONAL DE LA INFORMACIÓN	Código: GE-PO01-FT01
		Versión: 01
	Nombre del Formato DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS	Vigencia: 22/10/2021
		Página 9 de 9

descentralizada, donde la información fluye de manera bidireccional, eliminando silos administrativos y garantizando que la presencia institucional en las localidades sea el resultado de un esfuerzo articulado que maximiza el valor público para toda la ciudadanía

Conocimiento

Documentación alineada con el modelo integrado de planeación y gestión MIPG y la gestión del conocimiento de la entidad



**CONOCIMIENTO
CON VALOR**