



ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN Y LENGUAJE CLARO: HACIA UN SERVICIO ÍNTEGRO Y ACCESIBLE BOMBEROS BOGOTÁ 2026

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVO GENERAL.....	2
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
3. ALCANCE	3
4. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA	3
4.1 Componente Pedagógico: "Formación para la Excelencia y la Integridad"	3
4.2 Componente Informativo: "Transparencia Proactiva y Accesibilidad Digital"	4
4.3 Componente Motivacional: "Servicio con Propósito y Confianza"	4
4.4 Componente transversal: "Lenguaje Claro y Comunicación Efectiva"	4
5 MECANISMOS DE DIFUSION	5
5.1 Comunicación interna:.....	5
5.2 Comunicación externa:	6
6 CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA	6



INTRODUCCIÓN

El Decreto 197 de 2014, marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, establece como prioridad garantizar un servicio digno, efectivo y confiable, bajo principios de transparencia y lucha contra la corrupción. En armonía con esta directriz y ante los retos normativos de 2026, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, a través de la Subdirección de Gestión Corporativa, reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivos sus derechos mediante estrategias de formación pedagógica y sensibilización sobre el cuidado de lo público.

2

Bajo esta visión, la entidad ha consolidado herramientas técnicas para asegurar que la atención y el trámite de requerimientos no solo cumplan con la norma, sino que promuevan una comunicación clara y coherente. Sin embargo, en el actual escenario institucional, se hace imperativo profundizar en un proceso articulado que garantice que todas las personas conozcan con precisión las condiciones de tiempo, modo y lugar para gestionar sus solicitudes, y que el equipo de servidores y servidoras públicas se apropie integralmente de los protocolos de atención vigentes.

Por lo anterior, la presente estrategia se alinea directamente con el objetivo institucional de: 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. Este enfoque busca asegurar el goce efectivo de los derechos, facilitando el cumplimiento de los trámites misionales con altos estándares de calidad y bajo un respeto irrestricto a la diversidad y la inclusión social, cerrando así cualquier brecha que pueda afectar la transparencia y la integridad del servicio.

1. OBJETIVO GENERAL

Implementar acciones de sensibilización y comunicación clara que mitiguen riesgos de corrupción y garanticen un servicio accesible y eficiente, elevando los estándares de calidad y mejorando la percepción ciudadana sobre la transparencia de los trámites misionales.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Divulgar de manera clara la ruta para la atención de presuntos actos de corrupción y los mecanismos de protección de identidad para denunciantes, asegurando que la ciudadanía y el personal de la entidad cuenten con un entorno seguro para reportar irregularidades.
- Promover el uso efectivo de los canales de atención y la correcta operación del sistema "Bogotá te Escucha", proporcionando información precisa y simplificada que facilite el trámite de requerimientos y reduzca los tiempos de respuesta.



- Fomentar al interior de la UAECOB un compromiso con la calidad y exactitud de la información, generando en la ciudadanía una percepción de confianza, integridad y excelencia en la prestación de los servicios misionales.
- Fortalecer los procesos de medición, seguimiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, mediante el análisis de indicadores de gestión y percepción que permitan identificar oportunidades de mejora y asegurar la excelencia en la atención de la UAECOB.
- Brindar herramientas de accesibilidad efectiva para la ciudadanía con enfoque diferencial, a través de talleres de sensibilización, la interpretación de contenidos en lengua de señas y el acercamiento directo a poblaciones de especial protección, garantizando un acceso equitativo y sin barreras a los servicios de la entidad.

3. ALCANCE

La presente estrategia es de cumplimiento obligatorio para **toda la Unidad** Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá. Su implementación está dirigida de manera prioritaria al equipo de Servicio a la Ciudadanía y a los enlaces designados en las diferentes dependencias y áreas misionales encargados del trámite, gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerecias (PQRS).

El alcance comprende:

- **Ámbito Operativo:** Todos los canales de atención (presencial, virtual, telefónico y escrito).
- **Ámbito Administrativo:** Los procesos de recepción, direccionamiento, proyección de respuesta y cierre de requerimientos en el sistema "Bogotá te Escucha".
- **Ámbito Ético:** El fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción en cada interacción con la ciudadanía, asegurando que los estándares de accesibilidad, lenguaje claro y trato preferencial se apliquen en todos los niveles jerárquicos de la entidad que tengan incidencia en la atención y resolución de necesidades de las personas.

4. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

4.1 Componente Pedagógico: "Formación para la Excelencia y la Integridad"

Enfocado en los objetivos de accesibilidad, medición y denuncia segura.



- Talleres de Accesibilidad y Diversidad: Capacitación práctica al personal en el uso de herramientas de apoyo (como interpretación de lengua de señas) y trato digno a poblaciones con enfoque diferencial (veteranos, adultos mayores, personas con discapacidad, etc.).
- Escuela de Control Social y Denuncia: Jornadas pedagógicas para la ciudadanía y colaboradores sobre cómo usar la ruta de denuncia de corrupción, enfatizando en la protección de identidad y el uso correcto del sistema "Bogotá te Escucha".
- Cultura del Dato: Talleres internos sobre la importancia de la medición y evaluación del servicio para que el equipo entienda cómo su registro afecta la mejora continua.

4.2 Componente Informativo: "Transparencia Proactiva y Accesibilidad Digital"

Enfocado en los objetivos de canales de interacción, ruta de denuncia y normatividad.

- Ecosistema Digital Accesible: Producción y difusión de videos institucionales con interpretación en lengua de señas y guías en lenguaje claro sobre los servicios misionales de la UAECOB.
- Campaña "Ruta Segura": Difusión masiva de los canales de denuncia y los mecanismos de protección al denunciante en todas las estaciones de bomberos y puntos de atención virtual.
- Visualización de Resultados: Publicación periódica de los resultados de la medición y evaluación del servicio (tableros de control), para que las personas vean que sus peticiones generan cambios reales.

4.3 Componente Motivacional: "Servicio con Propósito y Confianza"

Enfocado en los objetivos de cultura de servicio y confianza institucional.

- Reconocimiento a la Atención Diferencial: Incentivar a los servidores y servidoras que destaquen por su compromiso con la inclusión y la aplicación efectiva de los protocolos de accesibilidad.
- Sello de Transparencia y Exactitud: Campaña interna para motivar el rigor en la información entregada a la ciudadanía, bajo el lema: *"Información exacta, confianza ganada"*.
- Encuentros de Acercamiento Poblacional: Espacios de diálogo directo con grupos de interés (como veteranos o adultos mayores) para recoger percepciones, generando un vínculo de empatía y respeto mutuo que fortalezca la imagen misional.

4.4 Componente transversal: "Lenguaje Claro y Comunicación Efectiva"

Enfocado en Transformar la comunicación técnica y jurídica de la UAECOB en información comprensible, útil y cercana, que facilite el acceso a los servicios y cierre brechas que den paso a posibles hechos de corrupción por falta de claridad.



Para asegurar la implementación efectiva del Lenguaje Claro, la entidad integrará este estándar como un eje transversal en todos sus canales de interacción (presencial, telefónico y virtual). Esto implica que, tanto en la atención verbal como en la producción de contenidos digitales y piezas informativas, se priorizará el uso de términos sencillos, estructuras directas y un tono cercano, eliminando tecnicismos o barreras lingüísticas que dificulten la comunicación con la ciudadanía. De esta manera, garantizamos que la información sea comprensible, útil y transparente, facilitando el acceso equitativo a los servicios y trámites de la UAECOB.

- Estandarización de Respuestas (PQRS): Creación de un "Banco de Plantillas en Lenguaje Claro" para los enlaces de las áreas, que priorice la respuesta directa a la solicitud de la ciudadanía, evitando rodeos normativos excesivos.
- Talleres de "Traducción de lo Técnico a lo Humano": Espacios formativos para los servidores, servidoras y enlaces de áreas sobre cómo redactar actos administrativos y respuestas que sean fáciles de leer y entender.

La presente estrategia incorpora acciones y criterios técnicos derivados de los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, específicamente los contenidos en la 'Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital' y el 'Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital'.

Asimismo, se articula con el Decreto 474 de 2022, que establece la obligatoriedad del uso de lenguaje claro y con perspectiva de género en todos los medios de comunicación y eventos públicos de las entidades distritales. El cumplimiento de estas directrices asegura que la interacción de la UAECOB con la ciudadanía armonice con los estándares de accesibilidad, transparencia y certidumbre definidos por la Administración Distrital.

5 MECANISMOS DE DIFUSION

Para asegurar el conocimiento, apropiación y aplicación de la presente estrategia, se han definido los siguientes canales y herramientas de comunicación:

5.1 Comunicación interna:

- Jornadas de Socialización: Realización de mesas de trabajo virtuales y presenciales con los enlaces de todas las áreas.
- Cápsulas de Integridad: Envío periódico de piezas comunicativas a través del correo institucional y grupos de coordinación, enfocadas en la prevención de la corrupción y tips de respuesta efectiva.



- Repositorio Digital: Creación de una carpeta compartida en SharePoint con acceso para todos los enlaces, que contenga plantillas de respuesta, protocolos de accesibilidad y la ruta de denuncia.

5.2 Comunicación externa:

- Portal Web y Redes Sociales: Publicación de videos con interpretación en lengua de señas y piezas gráficas en lenguaje claro que expliquen los trámites misionales y la gratuidad de los mismos.
- Guía de Trámites y Servicios (Portal Bogotá): Actualización permanente de la información en el portal de la Alcaldía Mayor para garantizar coherencia y certidumbre

6 CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA

Este cronograma está diseñado para ser ejecutado durante el 2026, organizado por los tres componentes que definimos (Pedagógico, Informativo y Motivacional) y asegurando que cada actividad cumpla con los objetivos de lenguaje claro, accesibilidad y prevención de la corrupción.

Trimestre	Componente	Actividad Clave	Responsable
Conforme con la necesidad	Informativo	Lanzamiento de Videos Accesibles: Publicación en YouTube y Portal Bogotá de videos con lengua de señas.	Servicio a la Ciudadanía/prensa
T2	Pedagógico	Taller de Tipificación y Denuncia: Capacitación a servicio a la ciudadanía y enlaces sobre la ruta de actos de corrupción.	Servicio a la Ciudadanía / Control Interno
T2	Pedagógico	taller práctico sobre redacción, comunicación clara y ortografía	Servicio a la Ciudadanía/prensa
T2	Pedagógico	Taller de Lenguaje Claro "De lo Técnico a lo Humano": Uso de la Guía de Bolsillo para redactar respuestas de PQRS.	Sub. Gestión Corporativa / Enlaces
T2	Informativo	Campaña "Trámites sin Intermediarios": Difusión en redes y estaciones sobre la gratuidad y requisitos del Concepto Técnico.	Prensa / Prevención
T3	Motivacional	Encuentros de Acercamiento Poblacional: Mesas de diálogo adultos mayores y personas con discapacidad.	Servicio a la Ciudadanía



T3	Pedagógico	Jornada de Inclusión Social: Talleres y capacitaciones sobre protocolos de atención.	Servicio a la Ciudadanía
T4	Motivacional	Excelencia en Servicio y Lenguaje Claro: A partir de los resultados obtenidos en los informes trimestrales de calidad de la respuesta y seguimiento al SDQS, se realizará un consolidado anual para identificar las áreas o enlaces con mejor desempeño. Boletín informativo institucional	Servicio a la Ciudadanía

Con la implementación de esta **Estrategia de Prevención de Hechos de Corrupción y Lenguaje Claro**, la UAECOB reafirma su compromiso de transformar la interacción con la ciudadanía en un ejercicio de transparencia, inclusión y eficiencia. Al integrar herramientas prácticas de accesibilidad y simplificación del lenguaje, no solo damos cumplimiento a los estándares distritales de 2026, sino que fortalecemos la confianza institucional y blindamos nuestros procesos misionales contra cualquier riesgo de integridad. Esta hoja de ruta asegura que cada servidor y servidora sea un garante del goce efectivo de los derechos de las personas, consolidando a Bomberos Bogotá como un referente de excelencia y calidez en el servicio público.

FECHA DE ELABORACIÓN: febrero 27 de 2026

APROBADO POR:



FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NUÑEZ
Subdirectora de Gestión Corporativa

ELABORADO POR:



JASBLEIDI MOJICA CARDONA,
Líder de servicio a la ciudadanía

