



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

PERIODO DEL INFORME: primer trimestre 2026

### 1. ANTECEDENTES Y FORMALIZACIÓN

En el marco del fortalecimiento institucional y el cumplimiento de la Ley de Transparencia, el **27 de febrero de 2026** se oficializó la Estrategia de Prevención de Hechos de Corrupción y Lenguaje Claro, "Hacia un servicio Integro y Accesible". Este documento establece la hoja de ruta para la excelencia en el servicio y la integridad en la UAECOB.

### 2. ACCIONES ADELANTADAS EN EL COMPONENTE INFORMATIVO (ACCESIBILIDAD)

Durante el presente trimestre se reportan los siguientes hitos de impacto ciudadano:

- a. **Producción de Contenido Accesible:** Elaboración de videos institucionales sobre los servicios de Bomberos Bogotá con **interpretación en lengua de señas**, garantizando el acceso a la información para la población con discapacidad auditiva.
- b. **Articulación Distrital:** Gestión coordinada con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor para la actualización integral de la **Guía de Trámites y Servicios (bogota.gov.co)**.
- c. **Publicación de Evidencias:** Remisión de los contenidos multimedia al equipo de Prensa para su cargue en YouTube y posterior integración en el Portal Bogotá, asegurando la certidumbre de la información hacia la ciudadanía.

### 3. ACCIONES ADELANTADAS EN EL COMPONENTE PEDAGÓGICO

El equipo de **Servicio a la Ciudadanía** ha iniciado su proceso de formación técnica mediante:

- a. Asistencia y participación en capacitaciones especializadas sobre **Excelencia en el Servicio y Protocolos de Atención Diferencial**, fortaleciendo las competencias necesarias para la implementación de la nueva estrategia.

### 4. GESTIÓN TÉCNICA Y NORMATIVA

- a. **Elaboración de la Estrategia:** Desarrollo técnico de los componentes pedagógico, informativo y motivacional.
- b. **Consolidación de Informes de Gestión de PQRS:** Se realizó el seguimiento técnico a través del **Sistema Distrital de Gestión de Peticiones "Bogotá te Escucha"**, procediendo con la carga y consolidación de la información en la **Herramienta de la Veeduría Distrital**. Como resultado, se elaboraron los informes mensuales de enero



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



y febrero de 2026, los cuales se encuentran debidamente publicados en la sección de transparencia de la página web institucional, garantizando la trazabilidad y el acceso a la información pública.

## 5. CONCLUSIÓN DEL TRIMESTRE

El primer trimestre cierra con la estructura documental aprobada y las primeras acciones de accesibilidad web ejecutadas. Se destaca la articulación efectiva con el nivel distrital, lo que posiciona a la UAECOB como una entidad comprometida con la transparencia proactiva.

**FECHA DE ELABORACIÓN:** marzo 31 de 2026

**FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

ELABORADO POR:

**JASBLEIDI MOJICA CARDONA,**  
Líder de servicio a la ciudadanía



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



## 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.

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.

#### 1.1 Objetivos Específicos:

2.1 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



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



irregularidades.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 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.

## 2. 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 Sugerencias (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.



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931

### 3. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

#### 3.1 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.

#### 3.2 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.

#### 3.3 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.

### **3.4 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.

## **4. MECANISMOS DE DIFUSION**

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



- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931

#### 4.1 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.

#### 4.2 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

### 5. 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	<b>Pedagógico</b>	taller práctico sobre redacción, comunicación clara y ortografía	Servicio a la Ciudadanía/prensa
T2	<b>Pedagógico</b>	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	<b>Informativo</b>	Campaña "Trámites sin Intermediarios": Difusión en redes y estaciones sobre la gratuidad y requisitos del Concepto Técnico.	Prensa / Prevención
T3	<b>Motivacional</b>	Encuentros de Acercamiento Poblacional: Mesas de diálogo adultos mayores y personas con discapacidad.	Servicio a la Ciudadanía
T3	<b>Pedagógico</b>	Jornada de Inclusión Social: Talleres y capacitaciones sobre protocolos de atención.	Servicio a la Ciudadanía
T4	<b>Motivacional</b>	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:

**FATIMA VERONICA QUINTERO NUÑEZ**

Subdirectora de Gestión Corporativa

ELABORADO POR:

**JASBLEIDI MOJICA CARDONA,**

Líder de servicio a la ciudadanía



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931