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

PERIODO DEL INFORME: tercer 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 tercer trimestre de 2026, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá adelantó acciones estratégicas para fortalecer la accesibilidad, logrando los siguientes hitos de impacto ciudadano:

- **Capacitación y sensibilización:** Se realizaron 4 jornadas de formación en Lengua de Señas Colombiana (LSC), distribuidas en una (1) sesión con el equipo de vigilancia y tres (3) con el personal funcionario.
- **Contenido audiovisual accesible:** Se produjeron y adaptaron 39 videos institucionales con interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC).
- **Gestión comunitaria e inclusión:** Se llevaron a cabo tres actividades clave de vinculación social:
    - **Comunidad sorda:** Visita técnica de prevención a la Estación de Chapinero, coordinada con el Colegio Filadelfia para Sordos.
    - **Población vulnerable:** Jornada pedagógica con el IDIPRON en el Pabellón del Conocimiento y en la Estación de Puente Aranda.
    - **Protección animal:** Reunión estratégica con *Pets Club* enfocada en el programa "Salvando Patas" y la gestión de emergencias en propiedad horizontal.

3. ACCIONES ADELANTADAS EN EL COMPONENTE PEDAGÓGICO

Durante el tercer trimestre de 2026, el equipo de Servicio a la Ciudadanía participó activamente en diversos procesos de formación, actualización y entrenamiento técnico. Estas jornadas se desarrollaron entre los meses de abril y julio, enfocándose en los siguientes ejes estratégicos:

Capacitación en Radicación de Peticiones (SDQS): llevada a cabo el 15 de julio, se enfocó en el cargue de requerimientos, la actualización de datos de peticionarios y la asignación oportuna dentro de la plataforma Bogotá te Escucha.

Intervención en Canales Físicos y Correspondencia: ejecutada el 11 de junio, se orientó a la radicación y envío físico de las respuestas emitidas por Control Documental, asegurando el control de calidad mediante el uso de herramientas compartidas.

Capacitación General PQRSD: realizada el 22 de julio, espacio en el que se socializaron los criterios misionales de calidad del Distrito Capital (Claridad, Coherencia, Oportunidad y Calidez), así como los tiempos legales de respuesta según el tipo de solicitud.

Seguimiento a la Plataforma de Formación

Se adelantó el seguimiento a la plataforma de formación de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. El siguiente personal cuenta con sus acciones formativas completas y se encuentra listo para recibir la certificación en temáticas clave como Lenguaje Claro, Enfoque de Género, Trato Digno e IA al Servicio de la Ciudadanía:

Karen Daniela Baracaldo Vargas
Mariana Andrea Bernal González
Doris Liliana García Benavides
Julián Andrés Charry Céspedes
Jersson Méndez Carrillo
Rafael Gustavo Tapia Caro
Lourdes del Rosario Sierra Salcedo
Rubby Markley Duarte Tarquino
Jhon Alejandro Vaca Vergara

- Estrategia de Capacitación Ciudadana Externa: se implementó una campaña de difusión en las redes sociales institucionales (como Instagram) del Portal de Servicios. A través de esta, se convocó a la ciudadanía a espacios virtuales formativos orientados al aprendizaje en la realización de trámites seguros, consulta de estados de cuenta y solicitud del Concepto Técnico de Bomberos.
- Socialización y fortalecimiento de criterios de calidad: se desarrollaron espacios de orientación interna enfocados en la aplicación rigurosa de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez en la elaboración de respuestas a las PQRSD, promoviendo una atención oportuna y la entrega de soluciones completas y acordes con las necesidades ciudadanas.
- Acompañamiento y capacitación interinstitucional en el uso del Portal de Servicios: se brindó apoyo técnico en jornadas de capacitación dirigidas a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, con el propósito de orientar y fortalecer el manejo de la plataforma para la radicación y el seguimiento efectivo de solicitudes.

4. GESTIÓN TÉCNICA Y NORMATIVA

a. Actualización y publicación de documentos institucionales: gestionar la revisión, aprobación y publicación de los canales de interacción, el procedimiento de Atención a la Ciudadanía y el procedimiento de Trámite de PQRSD de la Ciudadanía, junto con los formatos asociados a cada uno, con el propósito de mantener actualizada la documentación del proceso y garantizar su disponibilidad para consulta y aplicación.

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 junio, julio, agosto y septiembre 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: https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/informe-pqr-denuncias-solicitudes

c. En cumplimiento de lo estipulado por el **Artículo 52 del Decreto 103 de 2015**, se elabora **Informe de Solicitudes de Información Pública correspondiente al segundo trimestre de 2026**, una herramienta clave para garantizar la transparencia activa y el derecho fundamental de acceso a la información. Este documento consolida de manera detallada el número de solicitudes recibidas, los tiempos de respuesta institucional, la calidad de las contestaciones y las principales temáticas consultadas por la ciudadanía. A través de este ejercicio de rendición de cuentas, no solo se acata el mandato legal vigente, sino que también se fortalece la confianza ciudadana al evaluar la eficiencia de nuestros canales de atención y asegurar el libre acceso a la gestión pública, al publicar el mismo en la página web de la entidad: https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/informe-solicitudes-acceso-a-la-informacion

5. CONCLUSIÓN DEL TRIMESTRE

Durante el periodo reportado, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá (UAECOB) fortaleció las capacidades técnicas y operativas de su talento humano adscrito al equipo de Servicio a la Ciudadanía.

A través de jornadas de capacitación interna bajo la metodología distrital, se optimizó el proceso de radicación y asignación en la plataforma *Bogotá te Escucha* (SDQS), el control de respuestas físicas y virtuales, y la apropiación de los criterios de calidad del servicio: Claridad, Coherencia, Oportunidad y Calidez.

Como resultado de esta estrategia, un grupo de colaboradores clave alcanzó la conformidad y certificación ante la Dirección del Sistema Distrital en competencias esenciales como la Gestión de Peticiones en Lenguaje Claro, Enfoque de Género, Trato Digno e Inclusión; robusteciendo simultáneamente la estrategia digital externa mediante canales oficiales para orientar y facilitar de forma virtual la expedición del Concepto Técnico a los ciudadanos.

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de octubre de 2026

ELABORADO POR: **JASBLEIDI MOJICA CARDONA,** Líder de servicio a la ciudadanía

