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

PERIODO DEL INFORME: segundo 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 segundo semestre 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 segundo 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 junio, enfocándose en cuatro ejes estratégicos:

Inclusión, enfoque diferencial y atención vulnerable

- **Protocolos de servicio:** Capacitación sobre "Protocolos de Servicio a la Ciudadanía y Enfoque Diferencial", realizada el 22 de abril de 2026.
- **Inclusión de personas con discapacidad:** Formación en "Enfoque Diferencial a Población con Discapacidad", dictada en articulación con el PNUD.
- **Atención a migrantes:** Taller práctico "Atendiendo a la población migrante internacional: Aprende sobre documentación".

Transformación digital, innovación y datos

- **Estrategia digital:** Participación en la capacitación "Ruta Digital Segura".
- **Optimización de servicios:** Jornada de formación sobre "Digitalización y automatización de trámites", llevada a cabo el 24 de junio de 2026.
- **Uso de datos públicos:** Taller "Datos a la Calle: innovación desde la ciudadanía".

Normativa distrital y lineamientos institucionales

- **Políticas de servicio:** Socialización de la "Política Pública y Decreto Distrital de Servicio a la Ciudadanía".
- **Manuales oficiales:** Entrenamiento técnico en el "Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3".
- **Ordenamiento urbano:** Capacitación especializada en el "Plan de Ordenamiento Territorial (POT)".
- **Formación operativa:** Sesión de "Capacitación funcional" realizada el 8 de mayo de 2026.

Lenguaje claro y comunicación ciudadana

- **Gestión de solicitudes:** Entrenamiento en "Gestión de Peticiones en Lenguaje Claro".

- **Buenas prácticas:** Taller práctico sobre "Cómo implementar el lenguaje claro".

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 marzo, abril y mayo 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 primer 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

- **Garantía de la inclusión y la accesibilidad:** La Unidad consolidó su compromiso con el enfoque diferencial mediante la capacitación práctica en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y la producción de 39 productos audiovisuales accesibles, asegurando que la información institucional y de prevención del riesgo sea comprensible para la comunidad sorda y otras poblaciones vulnerables de la ciudad.
- **Fortalecimiento del talento humano:** El equipo de Servicio a la Ciudadanía logró una alta especialización técnica durante el periodo reportado. Se priorizó la actualización en normatividad distrital, la protección de datos en entornos digitales y la implementación del

lenguaje claro, lo que optimiza de forma directa los tiempos de respuesta y la calidad de la interacción con los usuarios.

- **Transparencia activa y rendición de cuentas:** El cumplimiento estricto en la consolidación, carga y publicación de los informes mensuales de PQRS ("Bogotá te Escucha") y del informe del primer trimestre bajo el Decreto 103 de 2015, refleja el compromiso de Bomberos Bogotá con el derecho fundamental de acceso a la información pública, elevando los estándares de trazabilidad y confianza ciudadana.
- **Articulación interinstitucional y comunitaria:** Las mesas de trabajo y jornadas pedagógicas desarrolladas con actores clave como el PNUD, IDIPRON, el Colegio Filadelfia para Sordos y colectivos de protección animal (*Pets Club*), demostraron la capacidad de la entidad para descentralizar sus servicios y adaptar sus estrategias de prevención a las necesidades específicas de cada sector social.

FECHA DE ELABORACIÓN: julio 7 de 2026

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

