



[Honor, Valor, Disciplina]

**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

ESTRATEGIA DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

VERSIÓN 1 - 2026



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Proceso de Gestión Estratégica		Código: NA
			Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía		Fecha: 29/01/2026
			Página 2 de 15

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. ALCANCE	4
4. MARCO NORMATIVO	5
5. POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO	5
6. MAPEO DE ACTORES	6
7. ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	8
7.1. Institucionalidad	8
7.2. Identificación De Los Canales Y Espacios De Relacionamiento En La Entidad	10
7.3. Caracterización De Grupos De Valor Y Partes Interesadas	10
7.4. Diagnóstico De Escenario De Relacionamiento	10
7.5. Etapa de Implementación por Escenarios	11
7.6. Seguimiento, Evaluación y Mejora del Modelo	12
7.7. Enfoques Transversales del Relacionamiento	13
7.8. Seguimiento y Evaluación de la Estrategia	13
7.9. Riesgos y Medidas de Mitigación	14
7.10. Resultados Esperados	14
8. DOCUMENTOS INTERNOS	14
9. DOCUMENTOS EXTERNOS	15
10. CONTROL DE CAMBIOS	15

	Proceso de Gestión Estratégica	Código: NA
		Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Fecha: 29/01/2026
		Página 3 de 15

1. INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 de la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, se formula en el marco del Decreto 640 de 2025 – Título 9 Capítulo 1 y 2, que establece los lineamientos del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, y tiene como propósito fortalecer el vínculo con la comunidad, garantizando una atención oportuna, transparente y de calidad en los servicios que presta la entidad.

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la estrategia promueve una gestión más cercana a las personas, basada en la participación, la comunicación clara y un enfoque centrado en la ciudadanía, a través de la articulación de las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

El documento desarrolla los ejes que orientan la implementación de la estrategia, incorporando acciones relacionadas con la gestión de riesgos, la atención y seguimiento de las PQRSD, la optimización de trámites, el fortalecimiento de los espacios de participación, la mejora del servicio a la ciudadanía y la rendición de cuentas, reafirmando el compromiso de la entidad con la confianza ciudadana, la mejora continua y un servicio público cercano, oportuno e incluyente.

2. OBJETIVO GENERAL

Implementar una estrategia integral de relacionamiento que fortalezca la interacción confiable de la Entidad con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas, garantizando el acceso oportuno, transparente y efectivo a la información, los trámites y los servicios, con una atención participativa, digna y de calidad, y promoviendo relaciones de confianza sostenibles.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 2.1.1. Desarrollar y aplicar ejercicios de autodiagnóstico que permitan a la Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C. identificar los aspectos, capacidades y oportunidades de mejora requeridas para la implementación y el fortalecimiento de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.
- 2.1.2. Identificar y analizar las características de la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés y de valor del Cuerpo Oficial de Bomberos, con el propósito de orientar la planeación institucional, fortalecer la toma de decisiones y contribuir a la mejora continua del servicio, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los enfoques de derechos, diferencial e incluyente.

	Proceso de Gestión Estratégica	Código: NA
		Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Fecha: 29/01/2026
		Página 4 de 15

- 2.1.3. Asegurar la disponibilidad, accesibilidad y eficiencia de los canales de atención, así como de los espacios de relacionamientos simplificando los trámites y servicios para reducir tiempos de respuesta y eliminar barreras de acceso, en concordancia con la política de racionalización del Modelo de Relacionamiento.
- 2.1.4. Garantizar la entrega de información clara, veraz y oportuna a los grupos de interés y de valor, implementando mecanismos de lenguaje claro y datos abiertos que faciliten el control social y consoliden la integridad en la interacción con la Entidad.
- 2.1.5. Promover espacios de diálogo, cocreación y rendición de cuentas que permitan a la ciudadanía participar de manera activa e incidente en la mejora de los servicios, integrando sus necesidades, expectativas y aportes en el diseño, la implementación y el seguimiento de las estrategias institucionales.
- 2.1.6. Afianzar una cultura organizacional centrada en el ciudadano que, mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano y el uso de herramientas de analítica, garantice una atención humanizada, inclusiva y con enfoque diferencial, permitiendo la identificación de necesidades específicas de los grupos de valor que aseguren la satisfacción y la sostenibilidad del relacionamiento de la UAECOB con la ciudadanía.
- 2.1.7. Realizar seguimiento a la madurez y la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, identificando avances, brechas y oportunidades de mejora para garantizar su correcta ejecución.

3. ALCANCE

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía involucra a todas las dependencias de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos que interactúan con la ciudadanía, las personas usuarias, los grupos de interés y de valor, y demás partes interesadas. Por su carácter transversal, esta estrategia abarca todos los procesos de la entidad —estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación— con el propósito de garantizar que la interacción con la ciudadanía sea integral, cercana y efectiva.

Para su implementación, se articulan los siguientes instrumentos de gestión:

Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

Mapas de riesgos institucionales.

Cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

Cumplimiento del Índice de Transparencia de Bogotá (ITB)

Cumplimiento del INCIDE

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Proceso de Gestión Estratégica		Código: NA
			Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía		Fecha: 29/01/2026
			Página 5 de 15

Portafolio de servicios y trámites del Cuerpo Oficial de Bomberos

Caracterización de personas usuarias y grupos de interés y de valor.

Estrategia de lenguaje claro.

Diagnóstico de relacionamiento con la ciudadanía.

Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)

Con esta estrategia, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos busca acercar su gestión a la ciudadanía, fortalecer la comunicación, mejorar la atención y consolidar la confianza de la comunidad en cada servicio que presta.

4. MARCO NORMATIVO

En el ámbito Nacional y Distrital se cuenta con una amplia normatividad que define los lineamientos en cada una de las cuatro políticas de desempeño del relacionamiento de Estado - ciudadanía, las cuales dan un marco de referencia para la implementación y articulación en las entidades. Estas podrán ser consultas en el anexo 1 del presente documento.

5. POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO

Este Modelo se enmarca en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado Planeación y Gestión – MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano. Para la Administración Distrital, estas son:

Política	Enfoque de derechos / ciudadanía	Enfoque transversal	Norma / Lineamiento
Transparencia, Lucha contra la Corrupción y Acceso a la Información Pública	Derecho a la información, control social	Participación, claridad, inclusión	Ley 1712 de 2014, Decreto 1080 de 2015, ITA
Racionalización de Trámites	Derecho a un servicio eficiente y oportuno	Accesibilidad, simplificación, igualdad	Ley 962 de 2005, Decreto 1080 de 2015, Decreto 640 de 2025
Participación Ciudadana	Derecho a participar y ser escuchado	Inclusión, equidad, enfoque diferencial	Constitución Política, Ley 134 de 1994, Ley 2052 de 2020
Servicio al Ciudadano	Derecho a recibir un servicio de calidad, digno y oportuno	Enfoque diferencial, enfoque de derechos, cercanía	Ley 489 de 1998, Ley 1755 de 2015, Decreto 640 de 2025

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada” por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</u> Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Proceso de Gestión Estratégica		Código: NA
			Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía		Fecha: 29/01/2026
			Página 6 de 15

Nota: En el mismo sentido, las políticas de gobierno digital, seguridad digital y de gestión documental actúan como políticas transversales para el proceso implementación.

6. MAPEO DE ACTORES

El mapeo de actores constituye el insumo fundamental para orientar las acciones de relacionamiento de la **UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá**. Este proceso, basado en los ejercicios de caracterización de la Unidad, permite definir mecanismos de interacción precisos para fortalecer una gestión institucional articulada y centrada en el ciudadano, este mapeo permite identificar, clasificar y priorizar los actores internos y externos, con el fin de definir mecanismos de interacción diferenciados, fortalecer la articulación interinstitucional y optimizar la gestión orientada a la ciudadanía. La siguiente imagen muestra la caracterización de los grupos de interés de la entidad.

Por otra parte, en cumplimiento del **Modelo de Relacionamiento Integral de la UAECOB**, se identifican los siguientes actores clave:

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Defensoría de la Ciudadanía.
- Mesa Técnica de Relacionamiento.

	Proceso de Gestión Estratégica		Código: NA
	Estrategia del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía		Versión: 1
			Fecha: 29/01/2026
			Página 7 de 15

Identificación de grupos de interés

Colaboradores que prestan sus servicios asistenciales, técnicos y profesionales tanto en lo misional operativo como en la gestión administrativa.

Instituciones bomberiles del país, oficiales, aeronáuticos y voluntarios que de acuerdo a la ley 1575 de 2012, prestan un servicio público esencial en la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos. La cooperación entre diferentes cuerpos de bomberos de Colombia y del extranjero permite el intercambio de experiencias y buenas prácticas y el apoyo en operaciones.

Son organizaciones conformadas por ciudadanía de forma voluntaria y con fines sin ánimo de lucro. Es fundamental para el fortalecimiento de capacidades, transferencia de conocimientos a la ciudadanía y promoción de la participación ciudadana y transparencia.



Instituciones que hacen parte del orden nacional, territorial y distrital, de las cuales recibe lineamientos, ofrece apoyo e información y se articula con el fin de generar valor público para la ciudadanía.

Instituciones ante las cuales la entidad debe rendir cuentas, respecto a sus servicios prestados a la comunidad y su gestión administrativa. Este grupo de interés es muy importante ya que permite garantizar un mayor grado de transparencia en las prácticas de la entidad y que su misión sea desarrollada con mayor eficiencia cada día.

Las empresas y organizaciones privadas que ejercen una actividad con el objetivo de generar un lucro. La interacción con este grupo de interés se desarrolla en temas específicos de gestión del riesgo y fortalecimiento de capacidades.

Las instituciones internacionales de base gubernamental que tienen por objetivo la gestión de cooperación y apoyo para el desarrollo, el medio ambiente, asistencia técnica y ayuda humanitaria.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Proceso de Gestión Estratégica	Código: NA
		Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Fecha: 29/01/2026
		Página 8 de 15

7. ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

7.1. Institucionalidad

Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Mesa Técnica de Relacionamiento

El Capítulo 3 del Decreto Nacional 1083 de 2015, sustituido por el artículo 1 del Decreto Nacional 1499 de 2017, estableció que en cada una de las entidades públicas se debe integrar un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tuvieran relación con el modelo y que no fueran obligatorios por mandato legal. En el entendido de que el comité es una instancia orientadora para la implementación del MIPG del cual hacen parte las políticas gestión el mismo se entiende que orienta el desarrollo de las políticas que soportan el Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía: transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública.

En la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se constituye como la instancia principal de coordinación para la implementación del Modelo de Relacionamiento. Su operación se desarrolla a partir de lo establecido en la normativa interna vigente que regula las instancias de coordinación de la Unidad, asegurando la articulación de las políticas de gestión y desempeño institucional, constituida en la resolución 73 del 2023, “Por la cual se derogan las resoluciones No. 306 de 2019 y No. 1677 de 2019, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá” y la resolución 106 del 14 de febrero de 2025, “Por la cual se modifica y corrige la Resolución N° 73 de 2023 y se deroga la Resolución N° 738 de 2015”, en dicho Comité se aprueba la mesa técnica de relacionamiento.

Esta Mesa debe estar conformada por la Oficinas de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces en cada entidad, la Oficina Asesora de Planeación y las áreas involucradas en la implementación de las políticas Estado-Ciudadanía definidas en este documento, así como la o el Defensor de la Ciudadanía, que para el caso de la UAECOB serían:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Proceso de Gestión Estratégica		Código: NA
			Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía		Fecha: 29/01/2026
			Página 9 de 15

Dependencia	Responsable	Líder de Política
Oficina Asesora de Planeación	- Profesional de Transparencia, Lucha contra la Corrupción y Acceso a la Información - Profesional de Participación Ciudadana - Profesional de Racionalización de tramites	- Transparencia, Lucha contra la Corrupción y Acceso a la Información - Participación Ciudadana - Racionalización de tramites
Subdirección de Gestión Corporativa	- Defensor de la Ciudadanía - Profesional de Servicio a la Ciudadanía	- Servicio a la Ciudadanía
Dirección General	- Delegado de la Dirección para los temas propuestos	
Dirección General - TICS	- Profesional de Gobierno Digital	- Gobierno Digital
Subdirección de Gestión del Riesgo	- Profesional encargado de los temas de participación Ciudadana y Racionalización de Tramites	Articulación con las políticas de Participación Ciudadana y Racionalización de Tramites

* Acompañamiento de las personas que manejen PTEP y Riesgos para la Política de Transparencia

* Las demás de ser necesario, se convocarán de conformidad a los temas tratados.

La Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía del Comité de Gestión y Desempeño tiene como propósito coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, para lo cual deben:

1. Formular la estrategia, planes y/o lineamientos requeridos para dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo, que serán aprobados por el Comité.
2. Realizar seguimiento a la implementación de las estrategias, planes y lineamientos que apruebe el Comité para el cumplimiento de los objetivos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
3. Proponer la incorporación en el presupuesto de la entidad con las partidas necesarias para desarrollar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
4. Preparar la información y/o informes requeridos por el Comité de seguimiento a la implementación del Modelo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Proceso de Gestión Estratégica	Código: NA
		Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Fecha: 29/01/2026
		Página 10 de 15

5. Elaborar un informe de gestión de la Mesa Técnica anualmente y presentarlo al Comité en el primer mes de la siguiente vigencia.

La Mesa debe darse su propio reglamento para definir su composición y responsabilidades internas, debe realizar reuniones trimestrales de seguimiento y elaborar informes de seguimiento de la ruta estratégica adoptada por la entidad.

7.2. Identificación De Los Canales Y Espacios De Relacionamiento En La Entidad

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá despliega una estrategia de interacción basada en la diversidad de puntos de contacto para garantizar un servicio accesible y oportuno. Esta se organiza a través de canales de atención (presencial, telefónico, virtual y móvil) que facilitan la gestión de trámites, servicios y PQRSDF, y de espacios de relacionamiento diseñados para el diálogo y la participación ciudadana. Estos espacios incluyen desde la atención en el Edificio Comando de Bomberos, puntos de atención en la RED CADES, hasta mesas de trabajo técnica, ferias de servicio, redes sociales, plataformas y espacios de rendición de cuentas, asegurando entornos seguros y confiables que promueven la transparencia, la prevención del riesgo y el fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía.

7.3. Caracterización De Grupos De Valor Y Partes Interesadas

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá adelanta procesos periódicos de caracterización para identificar los perfiles, necesidades y preferencias de sus grupos de valor y partes interesadas. Este ejercicio permite segmentar a la ciudadanía, gremios, industrias y comunidades bajo un enfoque diferencial y poblacional, asegurando que el diseño de los trámites y servicios institucionales responda a las particularidades sociales, económicas y geográficas de cada grupo. Al comprender quién es el usuario y cómo prefiere interactuar, la UAECOB optimiza sus canales de atención y ajusta sus estrategias de comunicación bajo criterios de lenguaje claro, fortaleciendo así la efectividad del servicio y la confianza en la gestión del riesgo.

<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/servicio-a-la-ciudadania>

7.4. Diagnóstico De Escenario De Relacionamiento

La estrategia de relacionamiento contempla la realización de un diagnóstico integral de los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, orientado a identificar, caracterizar y evaluar los mecanismos, escenarios y canales existentes de interacción entre la entidad y la ciudadanía. Este diagnóstico permitirá analizar su alcance, pertinencia, efectividad y nivel de articulación con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, así como

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Proceso de Gestión Estratégica	Código: NA
		Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Fecha: 29/01/2026
		Página 11 de 15

reconocer oportunidades de mejora, brechas y necesidades de fortalecimiento. Los resultados servirán como insumo para la toma de decisiones institucionales, la optimización de los espacios de participación y comunicación, y el diseño de acciones que promuevan una interacción más efectiva, incluyente y coherente con las expectativas de la ciudadanía y los grupos de valor.

<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/servicio-a-la-ciudadania>

La construcción de este diagnóstico se fundamenta en la recolección y análisis de datos provenientes de diversas fuentes institucionales de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, tales como:

- **Sistemas de Información de PQRSDF:** Reportes estadísticos sobre los motivos de consulta, quejas recurrentes y tiempos de respuesta.
- **Encuestas de Percepción y Satisfacción:** Resultados de las mediciones realizadas en los diferentes canales de atención (presencial, virtual y telefónico).
- **Informes de Gestión de Servicio a la Ciudadanía:** Documentos que consolidan el desempeño operativo de los canales de atención y el cumplimiento de los estándares de servicio de la Unidad.
- **Ejercicios de Caracterización:** Perfiles de los usuarios y grupos de valor identificados previamente.
- **Resultados de la Medición de Desempeño Institucional (FURAG):** Específicamente en la dimensión de "Gestión con Valores para el Resultado".
- **Resultados de las mediciones de la Veeduría Distrital y la Secretaría General:** Evaluaciones externas sobre la calidad del servicio al ciudadano en Bogotá.

7.5. Etapa de Implementación por Escenarios

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá implementará el modelo a través de los siguientes escenarios de relacionamiento, asegurando la disponibilidad de canales y la transparencia en la interacción:

a. Lineamientos para el acceso a información pública (Escenario 1)

Se orienta a garantizar la disponibilidad y calidad de la información institucional. La Unidad mantendrá actualizados sus canales oficiales bajo los principios de transparencia activa, asegurando que la información sobre su gestión, estructura y resultados sea accesible para todos los ciudadanos. Se priorizará el uso de lenguaje claro para facilitar la comprensión de la información técnica y administrativa, permitiendo un ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información.

b. Lineamientos para acceder a la oferta de bienes y servicios (Escenario 2)

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Proceso de Gestión Estratégica		Código: NA
			Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía		Fecha: 29/01/2026
			Página 12 de 15

Este escenario busca facilitar la interacción del ciudadano con los servicios misionales y trámites de la Entidad. La Unidad trabajará en la simplificación de los puntos de contacto, promoviendo la estandarización de la atención tanto en canales virtuales como físicos. El enfoque principal será la orientación oportuna al usuario, garantizando que el acceso a los servicios técnicos y de emergencia se realice de manera ágil, clara y sin barreras innecesarias.

c. Lineamientos para la rendición de cuentas (Escenario 3)

La Unidad entiende la rendición de cuentas como un proceso continuo de comunicación y transparencia. Se dispondrán los espacios y medios necesarios para informar a la ciudadanía sobre el cumplimiento de las metas institucionales y el uso de los recursos públicos. Se buscará que la información sea presentada de forma pedagógica, fomentando un entorno de responsabilidad pública donde el ciudadano pueda conocer de manera sencilla el impacto de la gestión de bomberos en la ciudad.

d. Lineamientos para la participación ciudadana en la gestión (Escenario 4)

Se promoverán mecanismos de consulta y comunicación que permitan conocer las expectativas y opiniones de la ciudadanía frente a la gestión institucional. La Unidad habilitará espacios para recibir aportes y sugerencias que sirvan como insumo para la mejora continua de los procesos. Este escenario se centrará en el fortalecimiento del diálogo y la escucha activa, facilitando que los grupos de valor puedan expresar sus necesidades y participar en los diagnósticos institucionales de manera informada.

7.6. Seguimiento, Evaluación y Mejora del Modelo

La Mesa Técnica de Relacionamiento, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, asume la responsabilidad de liderar la implementación y el seguimiento de los lineamientos del Modelo Distrital en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá. Para ello, establecerá un esquema de reuniones periódicas destinadas a definir los mecanismos y herramientas de monitoreo interno. Esta labor incluye la revisión permanente de los indicadores institucionales y distritales, con el fin de validar su pertinencia y alineación con los estándares del Modelo de Relacionamiento Integral.

Dado que el seguimiento y la evaluación son pilares que retroalimentan la planeación institucional, los resultados obtenidos serán divulgados ante el Comité de Gestión y Desempeño. Esta información servirá como insumo fundamental para la identificación de acciones de mejora y la toma de decisiones basada en evidencia. Asimismo, la Mesa Técnica consolidará informes

	Proceso de Gestión Estratégica	Código: NA
		Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía	Fecha: 29/01/2026
		Página 13 de 15

trimestrales de seguimiento que permitan identificar avances, brechas y oportunidades para fortalecer el vínculo de confianza con la ciudadanía de manera continua.

7.7. Enfoques Transversales del Relacionamento

Para garantizar un servicio humano, incluyente y legítimo, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá adopta los siguientes enfoques transversales, los cuales guían de manera permanente todas las acciones de comunicación, atención y prestación de servicios:

- **Enfoque de Derechos Humanos:** La gestión de la Unidad se fundamenta en el reconocimiento del ciudadano como sujeto de derechos. Cada intervención, desde la atención de una emergencia hasta la orientación en un trámite, se realiza bajo principios de dignidad, igualdad y no discriminación, entendiendo que el servicio público es el medio para garantizar la protección de la vida y el patrimonio de los habitantes de Bogotá.
- **Enfoque Diferencial e Interseccional:** Se reconoce que la ciudadanía no es un grupo homogéneo. La Unidad adapta su relacionamiento para responder a las particularidades de género, edad, etnia, orientación sexual y condiciones de vulnerabilidad. Este enfoque permite identificar y eliminar barreras históricas, asegurando que los programas de prevención y atención lleguen de manera efectiva a todos los sectores de la sociedad.
- **Accesibilidad:** La Entidad se compromete a garantizar que todos los canales de relacionamiento (físicos, virtuales y comunicacionales) puedan ser utilizados de manera autónoma y segura por todas las personas, con especial énfasis en aquellas con discapacidad. Esto incluye los ajustes razonables de espacios físicos, el uso de herramientas tecnológicas inclusivas y la simplificación de contenidos.
- **Participación:** Se fomenta una cultura donde la voz de la ciudadanía es valorada como insumo para el mejoramiento del servicio. La Unidad promueve el diálogo abierto y la escucha activa, facilitando mecanismos para que los grupos de valor expresen sus necesidades y aporten al fortalecimiento de la gestión del riesgo en sus territorios.
- **Transparencia:** Este enfoque rige el comportamiento ético de los servidores y el acceso a la información. La Unidad garantiza el principio de máxima publicidad, asegurando que la gestión de sus recursos y la toma de decisiones sean visibles y verificables por la ciudadanía, fortaleciendo así la confianza institucional y previniendo cualquier riesgo de corrupción.

7.8. Seguimiento y Evaluación de la Estrategia

Para asegurar la efectividad y sostenibilidad del Modelo de Relacionamento, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá implementará un esquema de seguimiento sistemático basado en indicadores de gestión e impacto. Este componente se centrará en monitorear la activación de los espacios de articulación interna, el alcance en la vinculación de actores y grupos de valor, y el nivel de cumplimiento de las acciones programadas por cada política misional. Asimismo, la evaluación

	Proceso de Gestión Estratégica	Código: NA
		Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Fecha: 29/01/2026
		Página 14 de 15

integrará un análisis de resultados cualitativos para valorar la transformación en la experiencia del ciudadano y el fortalecimiento de la confianza institucional. Este ejercicio de medición, coordinado por la Mesa Técnica de Relacionamiento, servirá como insumo para la mejora continua y la rendición de cuentas sobre el desempeño del servicio a la ciudadanía.

7.9. Riesgos y Medidas de Mitigación

La implementación del modelo en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá contempla la identificación y gestión de riesgos que puedan afectar el vínculo institucional con la ciudadanía conforme a la metodología establecida en la entidad. Frente al riesgo de falta de articulación, se potenciará el rol de la Mesa Técnica de Relacionamiento como eje coordinador entre las áreas operativas y administrativas, garantizando una respuesta institucional unificada. Finalmente, ante posibles cambios institucionales, la Entidad apostará por la estandarización de procesos y la gestión del conocimiento, asegurando que el relacionamiento ciudadano permanezca como una política estable y continua, independiente de las transiciones organizacionales.

7.10. Resultados Esperados

Con la implementación de esta estrategia, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá proyecta consolidar un modelo de relacionamiento que trascienda la atención de emergencias, posicionándose como una entidad cercana, transparente y eficiente en su interacción con la ciudadanía. Se espera lograr un incremento en los niveles de satisfacción del usuario mediante la simplificación de trámites y el uso de lenguaje claro, así como una mayor efectividad en la difusión de la cultura de prevención. En última instancia, el fortalecimiento de estos canales y espacios de diálogo permitirá estrechar el vínculo de confianza con los habitantes de la ciudad, garantizando que el servicio bomberil se preste con un enfoque humano, incluyente y plenamente alineado con los estándares de excelencia del Distrito.

8. DOCUMENTOS INTERNOS

Código	Nombre del documento / modelo documental
GE-PO03	Política Institucional de Participación Ciudadana
GE- PO04	Política De Transparencia, Acceso A La Información Pública Y Lucha Contra La Corrupción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	Proceso de Gestión Estratégica		Código: NA
			Versión: 1
	Estrategia del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía		Fecha: 29/01/2026
			Página 15 de 15

9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre del documento	Versión / Año
Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	2024

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
01	29/01/2026	Creación del Documento

11. CONTROL DE FIRMAS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Original Firmado Claudia Jasbleidy Mojica Contratista Profesional Subdirección de Gestión Corporativa – Servicio al Ciudadano	Original Firmado Fátima Verónica Quintero Núñez Subdirectora de Gestión Corporativa	29 de enero del 2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Original Firmado Doris Liliana García Contratista Profesional Oficina Asesora de Planeación	Original Firmado	
Original Firmado Patricia Pacheco Contratista Profesional Oficina Asesora de Planeación	Manuel Eduardo Castillo Guzman Jefe Oficina Asesora de Planeación	

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada” por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos