

	PLAN ESTRATEGICO ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-C-SGC-200-002
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 1 de 6

Bomberos de Bucaramanga Estrategia de Participación Ciudadana



VIGENCIA 2026

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
Línea Emergencias 119
PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PLAN ESTRATEGICO ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-C-SGC-200-002
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 2 de 6

Introducción

La participación ciudadana constituye un derecho fundamental y un principio esencial de la gestión pública, mediante el cual la ciudadanía interviene activamente en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos desarrollados por las entidades del Estado.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1757 de 2015, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bucaramanga presenta la Estrategia de Participación Ciudadana para la vigencia 2026.

Esta estrategia tiene como propósito fortalecer los mecanismos de diálogo con la ciudadanía, promover el ejercicio del control social, incentivar la transparencia institucional y facilitar espacios permanentes de participación para los ciudadanos, usuarios, organismos de socorro, entidades públicas, organismos de control, sector privado y demás grupos de valor.

Durante la vigencia 2026, la Entidad continuará fortaleciendo el uso de los canales presenciales y virtuales, la divulgación de información pública, la rendición de cuentas, la consulta ciudadana y las actividades de educación para la gestión del riesgo y la prevención de emergencias, garantizando una participación incluyente, transparente, oportuna y efectiva.

Diálogo: Mediante la gestión de actividades que promuevan el diálogo, Bomberos de Bucaramanga promueve el valor de la palabra de todos los participantes e interesados en la construcción de planes, políticas y programas institucionales.

Igualdad: Bomberos de Bucaramanga, establece las condiciones de igualdad y transparencia que generen procesos más cercanos de participación e inclusión en cada uno de sus grupos de interés.

Autonomía: Mediante este principio, Bomberos de Bucaramanga garantiza y promueve la gestión del derecho ejercido y manifestado por los grupos de interés en una interacción no impuesta. Siendo, la forma de relación de los grupos de interés elegida por ellos mismos, libre de cualquier manipulación.

Respeto: Bomberos de Bucaramanga, identifica que todos los aportes de sus grupos de interés son importantes sin importar su liderazgo, reconocimiento, edad o género, puesto que todos son fuente de información, conocimiento, experiencias y análisis, por ello a través de este principio se consideran todas las posturas y opiniones.

Compromiso: Mediante las actividades de participación, Bomberos de Bucaramanga cumple con lo acordado en cada espacio o dinámica dispuesto, de manera que los ciudadanos lleven a cabo el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos que se den en el marco de los escenarios de participación y colaboración.

Comunicación: Bomberos de Bucaramanga es consciente de la importancia de la comunicación en doble vía, puesto que permite informar a la comunidad y actores involucrados cada una de las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso de participación.

Adaptabilidad: Bomberos de Bucaramanga, a través de este principio, dispone de equipos de trabajo y herramientas que puedan contemplar la ejecución de los ejercicios de participación, considerando cada una de las particularidades de sus grupos de interés y de los mensajes a comunicar.

1 Adaptado de Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356004/html/index.html>

2 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, la cual tiene por objeto: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ESTRATEGICO ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-C-SGC-200-002
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 3 de 6

³ Adaptado de Participación Ciudadana en la Gestión Pública Departamento Administrativo de la Función Pública, recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>

⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública - 2018 - Orientaciones para promover la participación Ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública.

Marco Normativo

La Estrategia de Participación Ciudadana del Cuerpo Oficial de Bomberos de Bucaramanga se fundamenta en las siguientes disposiciones legales:

Constitución Política de Colombia de 1991

- * Artículo 2: Fines esenciales del Estado.
- * Artículo 40: Derecho de los ciudadanos a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.
- * Artículo 74: Derecho de acceso a los documentos públicos.
- * Artículo 209: Principios de la función administrativa.
- * Artículo 270: Participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública.

Ley 489 de 1998

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado y se promueve la democratización de la administración pública.

Ley 850 de 2003. Reglamenta las Veedurías Ciudadanas.

Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Ley 1755 de 2015. Regula el derecho fundamental de petición.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 1499 de 2017. Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Manual Operativo de MIPG (versión vigente). Especialmente la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, Relacionados con la participación ciudadana, el control social, la rendición de cuentas y la gestión institucional.

- a) Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político;
- b) Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, y las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar;
- c) En el caso de las expresiones asociativas formales e informales, ser sujeto por parte de las administraciones públicas de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía;
- d) Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación;

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ESTRATEGICO ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-C-SGC-200-002
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 4 de 6

e) Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública y las políticas públicas.

Los ciudadanos tienen derecho a participar en los diferentes momentos de la gestión pública a través de la intervención e incidencia en las fases de diagnóstico, formulación, ejecución, evaluación y control de la gestión institucional, las cuales se definen a continuación:

El nivel de participación se da en cuatro elementos claves:

Información: en función de este elemento, la entidad debe solicitar información al ciudadano para diagnósticos y autodiagnósticos, se le consulta su opinión sobre decisiones a tomar, y se proporciona información sobre programas, servicios, procedimientos de la entidad.

Planeación participativa: Proceso de discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

Ejecución: En este nivel se busca que la entidad desarrolle acciones con intervención de los beneficiarios.

Control estratégico: Se debe facilitar la participación ciudadana en el control a la toma de decisiones, a la implementación de programas, ejecución de contratos y manejo de recursos, independientemente de otros niveles de participación (información, planeación, ejecución).

Bomberos de Bucaramanga ha establecido mecanismos de participación ciudadana, que pueden ser utilizados recurrentemente de manera individual o conjunta con el fin de vincular a sus grupos de interés en la gestión realizada, así:

Pedagogía: Esta actividad se realiza en los espacios donde se efectúa orientación relacionada con temáticas nuevas o que requieren aclaración, en este mecanismo de participación con el fin de capacitar, o enseñar a los grupos de interés en alguna temática en particular.

Consulta a los grupos de interés: Se establece un espacio para generar discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden conjuntamente con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

Toma de decisiones: Permiten establecer escenarios de toma de decisiones con los grupos de interés con los que cuenta la Entidad, con el fin de construir, desarrollar, crear y/o producir productos o servicios orientados al cumplimiento de las necesidades de la sociedad y la entidad.

Rendición de cuentas: Permiten dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos y/o los grupos de interés con los que cuenta la entidad, con el fin de presentar sus logros y establecer acciones de mejora conforme a las necesidades de la sociedad y la entidad, como por ejemplo la audiencia de rendición de cuentas a nivel municipal.

El plan de participación ciudadana se desarrolla mediante los siguientes canales de comunicación:

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ESTRATEGICO ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-C-SGC-200-002
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 5 de 6

Canales de comunicación Bomberos de Bucaramanga

CANAL	OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace: http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/regPqrs.a.spx
	Chat	En la página inicial https://www.bomberosdebucaramanga.gov.co/ puede dejar un mensaje en el Chat de la institución.  El Área de Sistemas deberá solicitar al remitente la información completa para poder radicar su solicitud. Una vez el remitente se la haga llegar, el área de Sistemas reenvía la comunicación a la Ventanilla Única para su radicación y asignación.
Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Unica	La Entidad ha dispuesto el correo electrónico recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co
	Otros correos institucionales	Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.
	Correo para notificaciones judiciales	Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co
Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo. entrada por la Carrera 11, Esquina sur occidente. Bucaramanga, Santander, Colombia.

A continuación, se presenta la estrategia general diseñada para la Participación Ciudadana de Bomberos de Bucaramanga:

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 Línea Emergencias 119
 PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PLAN ESTRATEGICO ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-C-SGC-200-002
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 6 de 6

ESTRATEGIA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026

Subcomponente	Actividad	Meta / Entregable	Períodicidad	Responsable
Condiciones institucionales.	Actualizar la caracterización de grupos de valor y partes interesadas.	Caracterización actualizada.	I Trimestre	Área Calidad - MIPG
	Actualizar y publicar la estrategia de Participación Ciudadana 2026 en la página web.	Documento publicado.	I Trimestre	Área Calidad
Promoción de la participación ciudadana	Publicar proyectos de actos administrativos para comentarios cuando aplique.	Publicaciones realizadas.	Permanente	Secretaria General
	Realizar campañas de participación ciudadana a través de la página web y redes sociales.	Mínimo 12 campañas durante el año.	Mensual	Oficina Comunicaciones
	Ejecutar actividades de educación para la prevención del riesgo y atención de emergencias dirigidas a la comunidad.	Registro fotográfico, listas de asistencia e informes.	Permanente	Áreas misionales.
	Realizar jornadas del programa Bomberitos en instituciones educativas.	Jornadas ejecutadas con evidencias.	Según programación.	Áreas misionales.
	Promover a participación ciudadana mediante encuestas de satisfacción y percepción del servicio.	Encuestas aplicadas y consolidadas.	Semestral.	Área de Calidad.
Transparencia.	Divulgar información institucional, planes, informes y resultados en la página web institucional.	Publicaciones realizadas.	Permanente.	Comunicaciones.
Rendición de cuentas.	Ejecutar la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2026.	Audiencia realizada e informe publicado.	Anual.	Dirección Administrativa y Financiera.
Seguimiento y evaluación	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de participación ciudadana.	Cuatro informes de seguimiento.	Trimestral.	Área de Calidad
Mejora continua.	Formular e implementar acciones de mejora derivadas de las encuestas, PQRS, auditorías y espacios de participación.	Plan de mejoramiento con seguimiento.	Permanente.	Todos los procesos.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 Línea Emergencias 119
 PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>