

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 1 de 11

PLAN ESTRATÉGICO RENDICIÓN DE CUENTAS BOMBEROS DE BUCARAMANGA



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 RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 2 de 11

Plan de rendición de cuentas 2026

Contenido

Introducción.....3

Marco Normativo.....4

Objetivo General4

Objetivo específico.....4

Alcance.....5

Principios de la Rendición de Cuentas.....5

Diagnostico Institucional.....6

Caracterización de los Grupos de Valor e Interés.....7

Estrategia de la Rendición de Cuentas.....9

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 3 de 11

1. Introducción

La Rendición de Cuentas constituye un proceso permanente mediante el cual Bomberos de Bucaramanga informa, explica y da a conocer a la ciudadanía, grupos de valor, grupos de interés, organismos de control y demás partes interesadas los resultados de su gestión institucional, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y el control social sobre la administración pública.

En cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad y participación ciudadana, la Entidad implementa la presente Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2026, articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) o el instrumento que lo sustituya, el Plan de Acción Institucional y los demás instrumentos de planeación institucional.

La estrategia busca fortalecer la confianza de la ciudadanía mediante espacios de información, diálogo y retroalimentación que permitan conocer los avances, resultados, retos y oportunidades de mejora de la gestión institucional, garantizando el acceso a información clara, oportuna, veraz y comprensible.

Así mismo, Bomberos de Bucaramanga promoverá mecanismos presenciales y virtuales de participación que faciliten la interacción permanente con la comunidad, fomentando una cultura de corresponsabilidad, transparencia y mejoramiento continuo, orientada al fortalecimiento de la gestión pública y al cumplimiento de la misión institucional de proteger la vida, los bienes y el medio ambiente mediante la gestión integral del riesgo contra incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos.

2. MARCO NORMATIVO

La Estrategia de Rendición de Cuentas se fundamenta en las siguientes disposiciones:

- * Constitución Política de Colombia de 1991 (artículos 2, 23, 74, 209 y 270).
- * Ley 489 de 1998.
- * Ley 850 de 2003.
- * Ley 962 de 2005.
- * Ley 1437 de 2011.
- * Ley 1474 de 2011.
- * Ley 1712 de 2014.
- * Ley 1755 de 2015.
- * Ley 1757 de 2015.
- * Decreto 1081 de 2015.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 4 de 11

- * Decreto 1499 de 2017.
- * Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- * Manual Único de Rendición de Cuentas de Función Pública (versión vigente).
- * Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- * Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.
- * Ley 1575 de 2012 (Ley General de Bomberos de Colombia)

3. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la transparencia, la participación ciudadana, el acceso a la información pública y el control social mediante la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Bomberos de Bucaramanga durante la vigencia 2026, promoviendo espacios permanentes de información, diálogo y retroalimentación con la ciudadanía, grupos de valor, grupos de interés y organismos de control, en cumplimiento de los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normativa vigente.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Garantizar el acceso oportuno, claro, veraz, actualizado y comprensible a la información institucional relacionada con la gestión, resultados, ejecución presupuestal, contratación y cumplimiento de metas.
2. Fortalecer los espacios de participación ciudadana mediante mecanismos presenciales y virtuales que permitan el diálogo permanente entre Bomberos de Bucaramanga y sus grupos de valor e interés.
3. Promover la cultura de la transparencia, la integridad y la responsabilidad institucional entre los servidores públicos y contratistas de la Entidad.
4. Incentivar el ejercicio del control social mediante la participación activa de la ciudadanía, organismos de control, veedurías ciudadanas y demás actores interesados.
5. Evaluar permanentemente la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas con el fin de establecer acciones de mejora continua que fortalezcan la confianza ciudadana y la gestión institucional.

5. ALCANCE

La presente Estrategia de Rendición de Cuentas aplica a todos los procesos, dependencias, servidores públicos, contratistas y colaboradores de Bomberos de Bucaramanga, quienes, desde el ámbito de sus competencias, deberán contribuir al suministro de información, la participación en espacios de diálogo y el cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma de la estrategia.

Así mismo, involucra a la ciudadanía, usuarios de los servicios, organismos de

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 5 de 11

control, entidades públicas, organismos de socorro, organizaciones comunitarias, instituciones educativas, sector empresarial, medios de comunicación y demás grupos de valor e interés que interactúan con la Entidad.

6. PRINCIPIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La Estrategia de Rendición de Cuentas se desarrollará bajo los siguientes principios:

- * Transparencia: Publicar información completa, clara, verificable y oportuna sobre la gestión institucional.
- * Participación: Promover la intervención activa de la ciudadanía en los asuntos de interés público.
- * Responsabilidad: Asumir el compromiso institucional de informar, explicar y responder sobre la gestión y el uso de los recursos públicos.
- * Publicidad: Garantizar el acceso a la información pública conforme a la normativa vigente.
- * Accesibilidad: Disponer de mecanismos de comunicación incluyentes, oportunos y de fácil comprensión para todos los grupos de valor.
- * Lenguaje Claro: Presentar la información institucional utilizando un lenguaje sencillo, comprensible y cercano a la ciudadanía.
- * Mejora Continua: Incorporar las recomendaciones y observaciones de los grupos de valor para fortalecer la gestión institucional.

7. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

7.1 Diagnóstico

Bomberos de Bucaramanga ha fortalecido durante los últimos años los mecanismos de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana, implementando acciones orientadas a mejorar la comunicación con la comunidad y facilitar el ejercicio del control social sobre la gestión institucional.

La Entidad dispone de diferentes canales de información y atención ciudadana, tales como la página web institucional, redes sociales, correo electrónico, ventanilla única, atención presencial, línea telefónica, sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como espacios de diálogo con la comunidad, mediante los cuales informa permanentemente sobre los resultados de su gestión.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de la participación efectiva de los grupos de valor, el incremento de la asistencia a los espacios de diálogo, la utilización de herramientas tecnológicas

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 6 de 11

para ampliar la cobertura de las actividades de rendición de cuentas y el aprovechamiento de los resultados obtenidos para la implementación de acciones de mejora continua.

En este contexto, la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2026 orientará sus acciones hacia el fortalecimiento de la transparencia institucional, la generación de espacios participativos y el mejoramiento continuo de la interacción entre Bomberos de Bucaramanga y la ciudadanía.

7.2 Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
❖ Compromiso de la alta Dirección con la transparencia y la participación ciudadana. ❖ Página web institucional y redes sociales activas para divulgar información. ❖ Personal capacitado y comprometido con la gestión institucional. ❖ Implementación del modelo Integrado de Planeación y gestión (MIPG). ❖ Disponibilidad de mecanismos de atención al ciudadano y PQRS.	❖ Baja participación de algunos grupos de valor en los ejercicios de rendición de cuentas. ❖ Necesidad de fortalecer la cultura de participación ciudadana. ❖ Limitada medición del impacto de algunos mecanismos de participación. ❖ Requiere mayor articulación entre algunas dependencias para consolidar la información institucional. ❖ Mayor divulgación de los espacios de participación con suficiente anticipación.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
❖ Crecimiento del uso de plataformas digitales para interactuar con la ciudadanía. ❖ Lineamientos y acompañamiento permanente de Función Pública. ❖ Mayor interés de la comunidad por conocer la gestión institucional. ❖ Articulación con organismos de socorro, academia y organizaciones comunitarias. ❖ Uso de tecnologías para ampliar la cobertura de los espacios de dialogo.	❖ Desinformación o difusión de información no oficial en redes sociales. ❖ Baja participación ciudadana por desconocimiento de los mecanismos de participación. ❖ Limitaciones presupuestales para fortalecer estrategias de comunicación. ❖ Emergencias de gran magnitud que puedan modificar la programación de las actividades de participación. ❖ Cambios normativos que requieran ajustes en la estrategia durante la vigencia.

7.3 Análisis del Diagnóstico

El análisis evidencia que Bomberos de Bucaramanga cuenta con fortalezas importantes para desarrollar una estrategia de rendición de cuentas efectiva,

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 7 de 11

principalmente por su compromiso institucional con la transparencia, el acceso a la información y la mejora continua.

Sin embargo, resulta necesario fortalecer la participación activa de los grupos de valor, ampliar los mecanismos de divulgación de las actividades institucionales y consolidar espacios permanentes de diálogo que permitan a la ciudadanía conocer la gestión de la Entidad y formular observaciones, recomendaciones y propuestas de mejora.

La implementación de esta estrategia permitirá consolidar una cultura institucional basada en la transparencia, la participación ciudadana y la corresponsabilidad, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de la comunidad en Bomberos de Bucaramanga.

8. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR E INTERÉS

8.1 Generalidades

Bomberos de Bucaramanga reconoce la importancia de identificar y caracterizar los grupos de valor e interés con los cuales interactúa, con el propósito de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, garantizar el acceso a la información pública y promover espacios de diálogo que permitan conocer sus necesidades, expectativas y aportes para el mejoramiento de la gestión institucional.

La caracterización de los grupos de valor facilita la implementación de estrategias de comunicación diferenciadas, la priorización de acciones de participación y la consolidación de relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la corresponsabilidad.

8.2 Matriz de Caracterización de Grupos de Valor e Interés

Grupo de valor e interés.	Necesidades y expectativas.	Información de interés.	Canales de comunicación.	Mecanismos de participación.
Ciudadanía en general	Atención oportuna, transparencia y acceso a la información pública.	Gestión institucional, planes, programas, proyectos, ejecución presupuestal, contratación y campañas de	Página web, redes sociales, atención presencial, correo electrónico, línea telefónica y PQRS.	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, encuestas, PQRS y espacios de diálogo.

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 8 de 11

		prevención.		
Usuarios de los servicios de emergencia	Atención eficaz y respuesta oportuna.	Protocolos de atención, campañas de prevención y estadísticas de emergencias.	Línea de emergencias, página web, redes sociales y atención presencial.	Encuestas de satisfacción y PQRS.
Servidores públicos y contratistas	Información clara para el cumplimiento de sus funciones.	Planes institucionales, políticas, programas y capacitaciones.	Correo institucional, reuniones, intranet y circulares.	Comités institucionales y mesas de trabajo.
Alcaldía de Bucaramanga	Cumplimiento de metas institucionales.	Informes de gestión, indicadores y proyectos institucionales.	Informes oficiales, reuniones institucionales y correo electrónico.	Comités de seguimiento.
Concejo Municipal	Información para el ejercicio del control político.	Informes de gestión, ejecución presupuestal e indicadores.	Oficios, informes y sesiones del Concejo.	Debates de control político.
Organismos de control	Información confiable y oportuna.	Informes de gestión, contratación, presupuesto y planes de mejoramiento.	Plataformas oficiales, correo institucional y oficios.	Auditorías y requerimientos oficiales.
Organismos de socorro	Coordinación para la atención de emergencias.	Planes de emergencia y gestión del riesgo.	Mesas técnicas, reuniones y comunicaciones oficiales.	Simulacros y comités municipales.
Instituciones educativas	Fortalecer la cultura de la prevención.	Programas de capacitación y campañas educativas.	Página web, redes sociales, correo y visitas institucionales.	Capacitaciones y jornadas educativas.
Sector empresarial	Orientación para la gestión del riesgo.	Inspecciones, conceptos técnicos y campañas preventivas.	Correo electrónico, página web y visitas técnicas.	Capacitaciones y mesas de trabajo.
Medios de comunicación	Información oficial y oportuna.	Comunicados de prensa y campañas institucionales.	Oficina de Comunicaciones, página web y redes sociales.	Ruedas de prensa y boletines.
Veedurías ciudadanas y organizaciones sociales	Acceso a la información y control social.	Informes de gestión, contratación, presupuesto y resultados.	Página web, correo institucional y atención presencial.	Audiencias públicas y mesas de diálogo.

8.3 Estrategia de Relacionamiento

Bomberos de Bucaramanga desarrollará acciones orientadas a fortalecer el **EXCELENCIA Y COMPROMISO**

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

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 9 de 11

relacionamiento permanente con sus grupos de valor e interés mediante la implementación de mecanismos de información, diálogo y evaluación que favorezcan la participación ciudadana y la construcción de confianza institucional.

Para ello, la Entidad promoverá:

- * Publicación permanente de información de interés en la página web institucional.
- * Difusión de campañas de prevención y educación ciudadana mediante redes sociales y medios de comunicación.
- * Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- * Aplicación de encuestas de percepción y satisfacción.
- * Recepción y atención oportuna de las PQRS.
- * Espacios de diálogo con la comunidad, organismos de control y demás grupos de valor.
- * Divulgación de los resultados y compromisos derivados de la Rendición de Cuentas.

9. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

9.1 Generalidades

La Estrategia de Rendición de Cuentas de Bomberos de Bucaramanga para la vigencia 2026 tiene como propósito fortalecer la relación entre la Entidad y la ciudadanía mediante acciones permanentes de información, diálogo y responsabilidad, orientadas a garantizar la transparencia, promover el control social y fortalecer la confianza en la gestión institucional.

La estrategia se desarrollará de manera transversal con la participación de todas las dependencias de la Entidad, quienes serán responsables de suministrar información oportuna, veraz y suficiente para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

De conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, la estrategia se estructura en tres componentes fundamentales:

- * Información.
- * Diálogo.
- * Responsabilidad.

9.2 Componente

1. Información

Objetivo:
Garantizar la generación, organización, actualización y divulgación permanente de información institucional clara, veraz, oportuna y comprensible para la ciudadanía y los grupos de valor.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 10 de 11

Actividades

- * Publicar en la página web la información institucional de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- * Divulgar el Plan de Acción Institucional y los avances en su ejecución.
- * Publicar informes de gestión, indicadores, ejecución presupuestal y contratación.
- * Difundir campañas de prevención y educación ciudadana.
- * Mantener actualizada la información del botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- * Publicar los resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- * Promover el uso de lenguaje claro en las publicaciones institucionales.

Productos

- * Informes publicados.
- * Boletines informativos.
- * Publicaciones en la página web.
- * Publicaciones en redes sociales.
- * Informes de gestión.
- * Material audiovisual.

9.3 Componente

2. Diálogo

Objetivo:
 Promover espacios de interacción y participación que permitan a la ciudadanía conocer, evaluar y formular observaciones sobre la gestión institucional.

- Actividades:
- * Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
 - * Aplicar encuestas de percepción ciudadana antes y después de la audiencia.
 - * Habilitar formularios virtuales para la recepción de preguntas.
 - * Realizar transmisiones en vivo mediante redes sociales.
 - * Desarrollar campañas de divulgación para incentivar la participación ciudadana.
 - * Atender oportunamente las PQRS.
 - * Socializar los resultados de gestión con los grupos de valor e interés.

Productos

- * Acta de la Audiencia Pública.
- * Registro de asistencia.
- * Banco de preguntas ciudadanas.
- * Encuestas diligenciadas.

	PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS	Código: PL-C-SGC-200-001
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 06/08/2026
		Página: 11 de 11

- * Informe de participación.
- * Evidencias fotográficas.
- * Grabación de la audiencia.

9.4 Componente 3. Responsabilidad

Objetivo

Evaluar los resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas y generar acciones de mejora que fortalezcan la transparencia, la participación ciudadana y el control social.

Actividades

- * Consolidar las observaciones recibidas durante la Audiencia Pública.
- * Elaborar el informe de evaluación del ejercicio de rendición de cuentas.
- * Publicar los compromisos adquiridos por la Entidad.
- * Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos.
- * Formular acciones de mejora derivadas de la evaluación.
- * Presentar los resultados a la Alta Dirección para la toma de decisiones.

Productos

- * Informe de evaluación.
- * Plan de mejoramiento.
- * Acta de seguimiento.
- * Matriz de compromisos.
- * Informe de cierre.

9.5 Canales de Comunicación

Para garantizar una comunicación permanente con los grupos de valor, Bomberos de Bucaramanga utilizará los siguientes canales:

- * Página web institucional.
- * Redes sociales oficiales.
- * Correo electrónico institucional.
- * Atención presencial.
- * Línea telefónica institucional.
- * Sistema de PQRS.
- * Audiencias públicas.
- * Reuniones con grupos de valor.
- * Boletines informativos.
- * Comunicados de prensa.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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