



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO
DE DOSQUEBRADAS
NIT. 816002062-6**



**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2026**



CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS

Elaborado por:

Erica Lorena Cárdenas Ramirez

Sandra Liliana Giraldo Hernández

ENERO 2026

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

NIT. 816002062-6



1. INTRODUCCIÓN

El Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas, en cumplimiento de su misión institucional y de las responsabilidades relacionadas con la gestión del riesgo de desastres, la protección de la vida, los bienes y el ambiente, establece la presente Estrategia de Participación Ciudadana como instrumento para fortalecer la interacción permanente entre la entidad, la comunidad y los demás grupos de interés.

La estrategia busca promover una participación ciudadana activa, incluyente, informada y efectiva en las diferentes etapas de la gestión institucional, especialmente en aquellas relacionadas con la prevención del riesgo, preparación para la respuesta, atención de emergencias y recuperación, así como en las actividades de capacitación, inspección y asesoría técnica que desarrolla la entidad.

El COBD desarrollará mecanismos de participación asociados a sus principales servicios y actividades misionales: atención de emergencias en sus diferentes modalidades; capacitación a la comunidad en prevención y gestión del riesgo; capacitación y asesoría a brigadas contra incendios; inspecciones oculares contra incendios; revisiones hidráulicas; actividades de sensibilización y educación; atención de PQRSDF; y rendición de cuentas y socialización de resultados.

2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la participación ciudadana en el Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas mediante mecanismos permanentes de información, diálogo, consulta, colaboración y retroalimentación, que permitan involucrar a la comunidad y demás grupos de interés en la prevención del riesgo, preparación para emergencias, atención de eventos y mejoramiento de los servicios institucionales.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover una cultura ciudadana orientada a la prevención y reducción del riesgo de desastres.
- Generar espacios de participación de la comunidad en capacitación, prevención y preparación para emergencias.
- Fortalecer la comunicación entre el COBD y los ciudadanos mediante canales presenciales y virtuales.
- Facilitar que la comunidad conozca los servicios, programas, actividades y resultados de gestión.
- Recoger y analizar necesidades, opiniones, sugerencias y propuestas para el mejoramiento institucional.

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

NIT. 816002062-6



- Promover la participación de empresas, instituciones educativas, juntas de acción comunal, conjuntos residenciales y demás actores.
- Fortalecer la participación alrededor de las brigadas contra incendios y la preparación comunitaria.
- Incorporar la percepción de los usuarios en el mejoramiento de capacitaciones, inspecciones oculares y revisiones hidráulicas.
- Fortalecer la rendición de cuentas y transparencia institucional.
- Identificar oportunidades de mejora a partir de PQRSDF, encuestas y demás mecanismos de interacción.

4. ALCANCE

La Estrategia de Participación Ciudadana aplica a las actividades y servicios desarrollados por el Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas que tengan relación directa o indirecta con la ciudadanía y demás grupos de interés. Comprende las etapas de información, consulta, diálogo, participación, retroalimentación y mejoramiento.

5. PRINCIPIOS DE LA ESTRATEGIA

Participación

Promover la intervención activa de la ciudadanía en prevención y gestión del riesgo.

Transparencia

Facilitar información clara, oportuna y comprensible.

Inclusión

Garantizar espacios de participación para diferentes grupos de población.

Corresponsabilidad

Reconocer que la gestión del riesgo es una responsabilidad compartida.

Diálogo

Generar comunicación bidireccional entre COBD y ciudadanía.

Mejora continua

Utilizar resultados de participación para mejorar procesos y servicios.

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

NIT. 816002062-6



Accesibilidad

Utilizar diferentes canales para facilitar la participación.

6. EJES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

EJE 1. INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

El COBD suministrará información sobre prevención de incendios, gestión del riesgo, comportamiento durante emergencias, servicios institucionales, requisitos y resultados de gestión.

- Página web institucional
- Redes sociales
- Carteleras y boletines
- Campañas educativas
- Material pedagógico
- Jornadas comunitarias
- Videos e infografías

EJE 2. EDUCACIÓN Y PREVENCIÓN DEL RIESGO

Busca fortalecer conocimientos de la comunidad para reducir la ocurrencia y consecuencias de emergencias.

- Prevención de incendios
- Primeros auxilios
- Evacuación
- Uso de extintores
- Identificación de riesgos
- Planes de emergencia
- Preparación familiar
- Gestión del riesgo

EJE 3. PARTICIPACIÓN EN PREPARACIÓN Y RESPUESTA

Promueve preparación comunitaria mediante simulacros, jornadas, capacitación a líderes e identificación participativa de riesgos.

- Simulacros de evacuación
- Simulacros comunitarios
- Jornadas de prevención
- Capacitación a líderes
- Identificación participativa de riesgos

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

NIT. 816002062-6



- Socialización de rutas de evacuación

EJE 4. PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS MISIONALES

4.1 Atención de emergencias

La ciudadanía participa mediante el reporte oportuno, suministro de información, retroalimentación y evaluación de la percepción del servicio.

4.2 Capacitación a la comunidad

Se promoverán encuestas de necesidades, satisfacción, preguntas y respuestas, evaluaciones posteriores y solicitudes de temas.

4.3 Capacitación a brigadas contra incendios

Se promoverá la identificación de necesidades, solicitud de capacitaciones, evaluación, propuestas de temas, simulacros y evaluación de competencias.

4.4 Inspecciones oculares contra incendios

Los usuarios podrán conocer requisitos, formular preguntas, solicitar orientación, presentar observaciones y recibir información sobre condiciones identificadas.

4.5 Revisión hidráulica

Se promoverá orientación al usuario, socialización de requisitos, atención de inquietudes, recepción de observaciones y encuestas de satisfacción.

EJE 5. CONTROL SOCIAL, RENDICIÓN DE CUENTAS Y MEJORAMIENTO

El COBD promoverá espacios para que la ciudadanía conozca resultados y formule observaciones o recomendaciones.

- Rendición de cuentas
- Informes de gestión
- Publicación de resultados
- Encuestas de percepción
- Espacios de diálogo ciudadano
- PQRSDF
- Mesas de trabajo
- Socialización de planes de mejoramiento

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO
DE DOSQUEBRADAS**
NIT. 816002062-6



7. MATRIZ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Actividad / Servicio	Mecanismo	Grupo de valor	Canal	Frecuencia	Producto	Indicador
Atención de emergencias	Reporte y retroalimentación	Comunidad	Canales institucionales	Permanente	Reportes atendidos	% emergencias atendidas
Prevención del riesgo	Capacitaciones	Comunidad	Presencia I/virtual	Permanente	Personas capacitadas	% capacitaciones ejecutadas
Prevención de incendios	Jornadas educativas	Comunidad	Presencia I	Trimestral	Jornadas realizadas	Nº jornadas
Brigadas contra incendios	Capacitación y evaluación	Empresas/instituciones	Presencia I	Según programación	Brigadas capacitadas	% brigadas capacitadas
Simulacros	Participación comunitaria	Comunidad/empresas	Presencia I	Según programación	Simulacros	Nº simulacros
Inspecciones oculares	Orientación y retroalimentación	Propietarios/empresas	Presencia I/virtual	Permanente	Solicitudes atendidas	% solicitudes atendidas
Revisión hidráulica	Orientación y evaluación	Empresas/proprietarios	Presencia I	Permanente	Revisiones realizadas	% revisiones atendidas
PQRS DF	Petición/queja/reclamación/sugerencia	Ciudadanía	Presencia I/virtual	Permanente	PQRS DF gestionadas	% respondidas oportunamente
Rendición de	Diálogo ciudadano	Comunidad/grupos de interés	Presencia I/virtual	Anual	Rendición	% actividad

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO
DE DOSQUEBRADAS**
NIT. 816002062-6



cuenta s					realizad a	es ejecutad as
Encues tas	Medición satisfacción	de	Usuarios	Digital/físi co	Perman ente	Resultad os
Mesas de diálogo	Participación directa		Comunidad/orga nizaciones	Presencia l	Semest ral	Mesas realizad as
Control social	Seguimiento ciudadano		Comunidad	Presencia l/virtual	Anual	Observa ciones atendida s

8. CICLO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Identificar: necesidades, problemas, riesgos y expectativas.
2. Informar: entregar información clara y oportuna.
3. Consultar: recoger opiniones, necesidades y propuestas.
4. Dialogar: generar interacción entre COBD y grupos de valor.
5. Participar: involucrar a la comunidad en prevención, capacitación y simulacros.
6. Evaluar: medir satisfacción, participación y resultados.
7. Mejorar: implementar acciones derivadas de los resultados.

9. CANALES DE PARTICIPACIÓN

Presenciales

- Atención al ciudadano
- Reuniones comunitarias
- Capacitaciones
- Jornadas de prevención
- Mesas de diálogo
- Simulacros
- Audiencias y rendición de cuentas

Virtuales

- Página web
- Correo institucional
- Redes sociales
- Formularios digitales
- Encuestas virtuales

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS NIT. 816002062-6



- PQRSDF

Telefónicos

- Líneas institucionales
- Línea de atención de emergencias conforme a protocolos

10. ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUSIVO

La participación ciudadana deberá considerar características y necesidades de diferentes grupos de población, promoviendo la participación de niños, niñas y adolescentes; personas mayores; personas con discapacidad; comunidades rurales y urbanas; comerciantes; empresarios; instituciones educativas y organizaciones comunitarias.

11. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Indicador	Fórmula	Meta
Cumplimiento de actividades	$\frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{actividades programadas}} \times 100$	$\geq 90 \%$
Participación ciudadana	$\frac{\text{Ciudadanos participantes}}{\text{ciudadanos convocados}} \times 100$	$\geq 80 \%$
Satisfacción de usuarios	$\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{usuarios encuestados}} \times 100$	$\geq 90 \%$
Cumplimiento de capacitaciones	$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{programadas}} \times 100$	$\geq 90 \%$
Participación en prevención	$\frac{\text{Participantes}}{\text{participantes programados}} \times 100$	$\geq 85 \%$
Aprovechamiento de retroalimentación	$\frac{\text{Oportunidades con acción}}{\text{oportunidades identificadas}} \times 100$	$\geq 80 \%$
PQRSDF oportunas	$\frac{\text{PQRSDF respondidas en términos}}{\text{PQRSDF recibidas}} \times 100$	100 %

12. CRONOGRAMA GENERAL

Actividad	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.
Campañas de prevención	X	X	X	X
Capacitaciones	X	X	X	X

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO
DE DOSQUEBRADAS**
NIT. 816002062-6



comunitarias				
Capacitación a brigadas	X	X	X	X
Simulacros	X	X	X	X
Encuestas de satisfacción	X	X	X	X
Mesas de diálogo ciudadano	X	X	X	X
Seguimiento PQRSDF	X	X	X	X
Socialización de resultados		X		X
Rendición de cuentas				X
Evaluación de la estrategia				X

13. RESPONSABLES

- Dirección General
- Atención al Ciudadano
- Planeación
- Gestión de Comunicaciones
- Gestión de Calidad
- Área Operativa
- Área de Prevención
- Personal encargado de capacitaciones
- Personal responsable de inspecciones
- Personal responsable de revisiones hidráulicas
- Responsables de PQRSDF
- Demás procesos relacionados con grupos de valor

14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Seguimiento al cumplimiento del cronograma.
- Medición de indicadores.
- Análisis de encuestas de satisfacción.
- Análisis de PQRSDF.

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

NIT. 816002062-6



- Evaluación de actividades de capacitación.
- Registro de participantes.
- Análisis de observaciones y recomendaciones.
- Identificación de oportunidades de mejora.
- Seguimiento a acciones de mejora.
- Elaboración de informe de resultados.

15. RESULTADOS ESPERADOS

- Incrementar la participación de la comunidad.
- Fortalecer la cultura de prevención.
- Mejorar el conocimiento ciudadano sobre gestión del riesgo.
- Aumentar la participación en simulacros y capacitaciones.
- Fortalecer las brigadas contra incendios.
- Mejorar la percepción de los servicios institucionales.
- Identificar oportunamente necesidades de la comunidad.
- Fortalecer la confianza entre ciudadanía y entidad.
- Mejorar los procesos a partir de la retroalimentación.
- Fortalecer la transparencia y rendición de cuentas.
- Generar mayor corresponsabilidad ciudadana frente a la prevención y atención de emergencias.

16. ARTICULACIÓN CON MIPG

La presente estrategia deberá articularse con las dimensiones y políticas de gestión institucional relacionadas con participación ciudadana en la gestión pública, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, rendición de cuentas, gestión de riesgos, gestión del conocimiento, control interno, planeación institucional y gestión de comunicaciones.

17. CONCLUSIÓN

El Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas reconoce que la protección de la vida, los bienes y el ambiente requiere de una ciudadanía preparada, informada y comprometida. Por lo anterior, la Estrategia de Participación Ciudadana busca consolidar una relación permanente entre el COBD y la comunidad, promoviendo la participación activa en la prevención, preparación y gestión del riesgo.

La estrategia permitirá que la ciudadanía no solamente sea receptora de los servicios de la entidad, sino que se convierta en un actor activo y corresponsable de la prevención y reducción del riesgo, aportando información, conocimientos, necesidades, propuestas y recomendaciones que contribuya al fortalecimiento de la Gestión Institucional.

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co