TABLA DE CONTENIDO

1. **Introducción y Justificación Institucional**
2. **Marco Normativo y Conceptual**

    2.1. Sustento Legal y Reglamentario

    2.2. Definiciones Conceptuales Adoptadas

3. **Objetivos de la Caracterización**

    3.1. Objetivo General

    3.2. Objetivos Específicos

4. **Identificación y Argumentación de los Grupos de Interés**

    4.1. Habitantes de Dosquebradas (Zona Urbana y Rural)

    4.2. Población con Enfoque Diferencial y en Condición de Vulnerabilidad

    4.3. Sector Comercial, Industrial y de Servicios (Usuarios de Trámites)

    4.4. Instituciones Educativas y Organizadores de Eventos Masivos

    4.5. Administración Municipal y Entidades Territoriales

    4.6. Organismos de Socorro, Fuerza Pública y Entidades de Servicios Públicos

    4.7. Entes de Control, Vigilancia y Rectores de Política

    4.8. Grupo de Interés Interno (Talento Humano)

5. **Estructura Técnica de Variables de Caracterización**
6. **Análisis de Priorización (Matriz Poder – Interés)**
7. **Metodología de Compilación, Actualización e Implementación**

    7.1. Fuentes de Información Institucional (Compilación)

7.2. Mecanismos de Implementación en la Gestión Institucional

7.3. Periodicidad de Revisión y Seguimiento

8. **Aprobación y Adopción Institucional**

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés constituye una herramienta estratégica de gestión pública orientada a identificar, segmentar y comprender las particularidades, necesidades, expectativas y comportamientos de los distintos actores que interactúan con el **Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas**.

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la *Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés* emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), este ejercicio trasciende el simple registro de datos demográficos para convertirse en el insumo primario de la planeación institucional. Para una entidad operativa y técnica cuya misión esencial es 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, conocer con precisión a quién sirve y en qué condiciones territoriales y socioeconómicas se encuentra la población resulta determinante para salvar vidas, proteger bienes y garantizar la continuidad operativa del municipio.

Adicionalmente, la adopción formal de este documento permite dar cumplimiento a las políticas de **Servicio al Ciudadano**, **Participación Ciudadana en la Gestión Pública**, **Racionalización de Trámites**, **Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción**, así como alimentar de manera rigurosa el **Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG)** y el **Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA)**.

2. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL

2.1. Sustento Legal y Reglamentario
La presente caracterización se fundamenta en el ordenamiento jurídico colombiano aplicable tanto a la administración pública como a la actividad bomberil:

- **Constitución Política de Colombia (Artículos 2, 23, 74 y 209):** Establece los fines esenciales del Estado, el derecho de petición, el acceso a documentos públicos y los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad en la función administrativa.
- **Ley 1575 de 2012 (Ley General de Bomberos de Colombia):** Define la gestión integral del riesgo contra incendio y atención de emergencias como un servicio público esencial a cargo del Estado, determinando las competencias de los

Cuerpos Oficiales de Bomberos en prevención, inspección, vigilancia, control y respuesta operativa.

- **Ley 1523 de 2012:** Adopta la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y establece la responsabilidad de las entidades operativas en el conocimiento y reducción del riesgo, así como en el manejo de desastres en articulación con las comunidades.
- **Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública):** Obliga a los sujetos obligados a identificar los grupos de interés y a publicar información proactiva, accesible y comprensible según sus características.
- **Ley 1757 de 2015:** Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, exigiendo estrategias diferenciadas para la rendición de cuentas y el control social.
- **Decreto 1499 de 2017:** Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), articulando los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad bajo un enfoque centrado en el ciudadano.
- **Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés (DAFP):** Establece la ruta metodológica para definir variables, recolectar datos, segmentar grupos de valor y utilizar la información en el ciclo de gestión.

2.2. Definiciones Conceptuales Adoptadas

Con el fin de estandarizar el lenguaje institucional en todos los procesos del Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas, se adoptan las siguientes categorías:

- **Ciudadano:** Toda persona natural, nacional o extranjera, que habita o transita en el municipio de Dosquebradas y que es titular de derechos y deberes frente a la seguridad humana y la protección contra incendios, independientemente de que realice o no un trámite directo ante la entidad.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica (comerciante, industrial, representante legal, administrador de propiedad horizontal, organizador de eventos) que acude directamente al Cuerpo Oficial de Bomberos para solicitar la prestación de un servicio específico, un trámite administrativo (como el Certificado de Seguridad Humana y Protección contra Incendios), una capacitación o una inspección técnica.
- **Grupo de Interés (Stakeholder):** Individuos, comunidades organizadas, entidades públicas, gremios, instituciones educativas, organismos de socorro o entes de control que tienen un interés legítimo en el desempeño de la institución, que pueden afectar el logro de sus objetivos o verse afectados por sus decisiones y operaciones.

3. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

3.1. Objetivo General

Actualizar, compilar e implementar la caracterización integral de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas, en estricta correspondencia con sus funciones misionales y la metodología del DAFP, con el propósito de focalizar las estrategias de prevención, optimizar la prestación de trámites y servicios y fortalecer los espacios de participación y rendición de cuentas.

3.2. Objetivos Específicos

1. **Identificar y segmentar** a los actores externos e internos que interactúan con la entidad según su naturaleza jurídica, ubicación geográfica (urbana y rural) y relación funcional con los procesos institucionales.
2. **Establecer variables sociodemográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento** que permitan comprender las necesidades reales y las brechas de acceso de cada grupo de valor.
3. **Alinear los canales de atención y comunicación** institucional con las preferencias y capacidades tecnológicas o presenciales de los usuarios y ciudadanos.
4. **Orientar la toma de decisiones operativas y preventivas**, priorizando sectores comerciales, industriales y comunidades vulnerables con mayor exposición a riesgos de incendio, inundación, deslizamiento o incidentes con materiales peligrosos.
5. **Suministrar información confiable y trazable** para la formulación de planes de acción, estrategias de racionalización de trámites, publicación de datos abiertos y ejercicios de rendición de cuentas.

4. IDENTIFICACIÓN Y ARGUMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

A partir del análisis de la cadena de valor y las funciones legales del Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas, se han identificado **ocho (8) grupos de interés principales**, agrupados según el tipo de vínculo y el impacto mutuo con la gestión institucional:

4.1. Habitantes de Dosquebradas (Zona Urbana y Rural)

- **Descripción:** Población general residente en las doce (12) comunas urbanas y en los corregimientos/veredas (Alto del Nudo y Las Marcadas) del municipio.
- **Argumentación de su inclusión:** Constituyen la razón de ser del servicio público esencial bomberil. Sus necesidades varían significativamente según el territorio: mientras la zona urbana presenta alta densidad poblacional,

edificaciones en altura y riesgos estructurales o vehiculares, la zona rural enfrenta riesgos asociados a incendios forestales (cobertura vegetal), quemas no controladas, deslizamientos y mayores tiempos de desplazamiento operativo. Caracterizarlos territorialmente permite diseñar campañas preventivas diferenciadas y optimizar tiempos de respuesta.

4.2. Población con Enfoque Diferencial y en Condición de Vulnerabilidad

- **Descripción:** Niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad física, sensorial o cognitiva, grupos étnicos, víctimas del conflicto armado y familias asentadas en zonas de alto riesgo no mitigable (rondas hídricas de quebradas como La Víbora, Frailes, Dosquebradas, entre otras).
- **Argumentación de su inclusión:** En situaciones de emergencia o desastre, estos grupos presentan mayores barreras para la autoprotección y evacuación oportuna. Asimismo, en el acceso a la información pública y trámites, requieren ajustes razonables y lenguaje claro. Su identificación permite focalizar jornadas pedagógicas inclusivas, adaptar protocolos de rescate y garantizar la equidad en el servicio público.

4.3. Sector Comercial, Industrial y de Servicios (Usuarios de Trámites)

- **Descripción:** Propietarios, representantes legales y administradores de establecimientos de comercio, parques industriales, bodegas, estaciones de servicio, centros comerciales y propiedad horizontal del municipio.
- **Argumentación de su inclusión:** Son los principales usuarios directos de los servicios técnicos administrativos de la entidad, especialmente en lo referente a las **inspecciones de seguridad humana y protección contra incendios** y la **formación de brigadas de emergencia**. La dinámica industrial de Dosquebradas exige una clasificación por nivel de riesgo (bajo, medio, alto) y actividad económica, con el fin de agilizar los tiempos de inspección, prevenir siniestros de alto impacto económico y fomentar una cultura de cumplimiento normativo.

4.4. Instituciones Educativas y Organizadores de Eventos Masivos

- **Descripción:** Colegios públicos y privados, centros de educación superior, centros de desarrollo infantil (CDI), así como empresarios o entidades que desarrollan espectáculos públicos y aglomeraciones de público.
- **Argumentación de su inclusión:** Los entornos escolares son escenarios estratégicos para la gestión prospectiva del riesgo mediante la formación de cultura preventiva desde la infancia y la ejecución de simulacros. Por su parte, los eventos masivos concentran altos volúmenes de población en espacios

temporales, lo que obliga al Cuerpo Oficial de Bomberos a evaluar planes de contingencia y condiciones de evacuación para prevenir tragedias colectivas.

4.5. Administración Municipal y Entidades Territoriales

- **Descripción:** Alcaldía de Dosquebradas, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Planeación, Dirección de Gestión del Riesgo (DIGER), Secretaría de Salud, Secretaría de Desarrollo Económico y Concejo Municipal.
- **Argumentación de su inclusión:** El Cuerpo Oficial de Bomberos actúa como un brazo operativo y técnico fundamental dentro del **Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres (CMGRD)** y de la estructura administrativa del municipio. La articulación con estas dependencias garantiza la asignación presupuestal, la alineación con el Plan de Desarrollo Municipal, el intercambio de información cartográfica y la ejecución coordinada de políticas públicas.

4.6. Organismos de Socorro, Fuerza Pública y Entidades de Servicios Públicos

- **Descripción:** Cruz Roja Colombiana, Defensa Civil Colombiana, Policía Nacional, Ejército Nacional, empresas prestadoras de servicios públicos (acueducto, energía, gas natural) y centros hospitalarios (E.S.E. Hospital Santa Mónica).
- **Argumentación de su inclusión:** La atención efectiva de emergencias complejas requiere interoperabilidad bajo el Sistema Comando de Incidentes (SCI). Estos actores son aliados operativos indispensables cuya coordinación previa (protocolos conjuntos, comunicaciones, puntos de abastecimiento de agua/hidrantes) determina la eficacia en la respuesta y la mitigación de daños.

4.7. Entes de Control, Vigilancia y Rectores de Política

- **Descripción:** Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC), Contraloría Municipal/Departamental, Procuraduría General de la Nación, Personería Municipal de Dosquebradas y Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- **Argumentación de su inclusión:** Ejercen inspección, vigilancia, control fiscal, disciplinario y técnico sobre la gestión de la entidad. Su caracterización asegura el cumplimiento oportuno de reportes obligatorios, estándares operativos bomberiles, transparencia contractual y planes de mejoramiento institucional.

4.8. Grupo de Interés Interno (Talento Humano)

- **Descripción:** Unidades bomberiles operativas (oficiales, suboficiales, bomberos), personal administrativo de planta y contratistas de prestación de servicios.

- **Argumentación de su inclusión:** La calidad del servicio externo depende directamente de las condiciones internas de quienes lo prestan. Caracterizar al talento humano (perfil sociodemográfico, nivel educativo, capacitaciones técnicas, condiciones de salud ocupacional y bienestar) permite gestionar adecuadamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), los planes institucionales de capacitación y el fortalecimiento del clima laboral.

5. ESTRUCTURA TÉCNICA DE VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

Siguiendo la metodología establecida en la *Guía de Caracterización del DAFP*, la compilación de datos en la matriz institucional se organiza en **cinco (5) dimensiones de variables**, cada una con una finalidad analítica específica:

Dimensión	Variables Contempladas	Argumentación Técnica de su Uso
1. Identificación y Naturaleza	•Categoría (Ciudadano, Usuario, Grupo de Interés) • Tipo de persona (Natural / Jurídica) • Nombre o Razón Social • Tipo y número de identificación / NIT • Contacto principal (teléfono, correo)	Permite individualizar a los actores, evitar duplicidades en las bases de datos institucionales y establecer canales directos de notificación para trámites, inspecciones o convocatorias de participación.
2. Geográfica	• Zona (Urbana / Rural) • Comuna (1 a 12) o Corregimiento • Barrio o Vereda	Facilita la georreferenciación de la demanda de servicios y de la ocurrencia de emergencias. Permite identificar zonas críticas de Dosquebradas para focalizar patrullajes preventivos, revisión de hidrantes y educación comunitaria.

Dimensión	Variables Contempladas	Argumentación Técnica de su Uso
	• Dirección / Coordenadas • Nivel de amenaza o riesgo de la zona	
3. Demográfica y Diferencial	• Grupo etario (Primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez, adulto mayor) • Sexo / Género • Nivel educativo • Condición de vulnerabilidad o enfoque diferencial (discapacidad, grupo étnico, víctima) • Sector económico y tamaño de empresa (Micro, Pequeña, Mediana, Grande)	Garantiza el principio de equidad e inclusión. Permite adaptar los mensajes educativos al nivel de comprensión del público, aplicar tarifas o procedimientos diferenciados según el tamaño del establecimiento comercial y priorizar población vulnerable.
4. Intrínseca (Relación con la Entidad)	• Proceso con el que interactúa (Misional / Estratégico / Apoyo) • Trámite o servicio demandado (Inspección técnica, atención de emergencia, capacitación, PQRSD, consulta de información)	Permite medir la carga operativa por tipo de servicio, identificar los trámites de mayor demanda para priorizar su racionalización o digitalización y fortalecer los canales de comunicación más efectivos para cada segmento.

Dimensión	Variables Contempladas	Argumentación Técnica de su Uso
	• Frecuencia de interacción (Única vez, ocasional, anual, permanente) • Canal de atención utilizado y preferido (Presencial, línea 119 / emergencias, teléfono fijo, correo electrónico, sitio web, redes sociales)	
5. Comportamiento y Expectativas	• Necesidades y expectativas frente al servicio • Principales motivos de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) • Nivel de satisfacción percibido • Matriz Poder / Interés (Alto, Medio, Bajo)	Orienta la mejora continua. Conocer qué esperan los usuarios y por qué se quejan permite corregir cuellos de botella en los trámites. La valoración de Poder e Interés define el nivel de involucramiento requerido en la rendición de cuentas.

6. ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN (MATRIZ PODER – INTERÉS)

Para garantizar una gestión eficiente de los recursos institucionales, los grupos de interés caracterizados se priorizan mediante la metodología de **Poder (Influencia)** frente a **Interés**, definiendo la estrategia de relacionamiento institucional:

1. **Alto Poder – Alto Interés (Gestionar de cerca / Alianzas estratégicas):**

   - *Actores:* Administración Municipal (Alcaldía, DIGER, Planeación), Dirección Nacional de Bomberos (DNBC), Organismos de Socorro y Entes de Control.

- *Estrategia:* Articulación permanente, mesas técnicas periódicas, reportes oportunos de gestión, coordinación operativa conjunta y transparencia total.

2. **Bajo Poder – Alto Interés (Mantener informados y atendidos con oportunidad):**

   - *Actores:* Comerciantes e industriales (usuarios de inspecciones), Juntas de Acción Comunal (JAC), instituciones educativas y ciudadanía en zonas de riesgo.
   - *Estrategia:* Comunicación clara y pedagógica sobre requisitos de trámites, jornadas de prevención y capacitación, atención ágil de PQRSD y espacios abiertos de diálogo ciudadano.

3. **Alto Poder – Bajo Interés (Mantener satisfechos / Cumplimiento normativo):**

   - *Actores:* Concejo Municipal, gremios económicos regionales y medios de comunicación.
   - *Estrategia:* Entrega de informes ejecutivos de impacto operativo, socialización de logros institucionales y respuesta oportuna ante requerimientos de información.

4. **Bajo Poder – Bajo Interés (Monitorear y sensibilizar):**

   - *Actores:* Población flotante o ciudadanos sin interacción directa frecuente con la entidad.
   - *Estrategia:* Campañas masivas de cultura preventiva a través de redes sociales, página web y medios comunitarios.

7. METODOLOGÍA DE COMPILACIÓN, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Para que la caracterización sea un instrumento vivo y operativo dentro del Sistema Integrado de Gestión del Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas, se establece el siguiente ciclo de gestión anual:

7.1. Fuentes de Información Institucional (Compilación)

La actualización de la base de datos se nutre de cuatro registros administrativos existentes, evitando reprocesos:

1. **Registro de Inspecciones Técnicas y Certificaciones:** Aporta el censo actualizado de establecimientos comerciales, industriales y de servicios por comuna, sector económico y nivel de riesgo.
2. **Estadísticas Operativas y Minutas de Emergencias:** Suministra la distribución geográfica de incidentes (incendios estructurales, forestales, rescates, atención prehospitalaria, materiales peligrosos) por barrios y veredas.
3. **Matriz de Seguimiento a PQRSD y Encuestas de Satisfacción:** Permite analizar los canales de contacto preferidos, los tiempos de respuesta y las expectativas o inconformidades de los usuarios.
4. **Registros de Capacitaciones, Simulacros y Participación Ciudadana:** Consolida la información de brigadas empresariales, instituciones educativas y comunidades atendidas en programas de prevención.

7.2. Mecanismos de Implementación en la Gestión Institucional

Los resultados consolidados en la matriz de caracterización deben ser utilizados obligatoriamente por los líderes de proceso en las siguientes actividades:

- **Planeación Operativa y Preventiva:** Focalizar el cronograma anual de visitas de prevención, inspección de hidrantes y campañas educativas en las comunas y sectores económicos con mayor incidencia de emergencias.
- **Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano:** Simplificar instructivos, listas de chequeo y medios de solicitud para el Certificado de Seguridad Humana y Protección contra Incendios, utilizando lenguaje claro acorde con el perfil de los comerciantes.
- **Estrategia de Rendición de Cuentas y Transparencia:** Diseñar las audiencias públicas, boletines y publicación de datos abiertos en el sitio web institucional respondiendo a los temas de mayor interés identificados por la ciudadanía y las JAC.
- **Inclusión y Accesibilidad:** Incorporar criterios de accesibilidad física y comunicativa en las estaciones de bomberos y en los materiales pedagógicos dirigidos a población vulnerable.

7.3. Periodicidad de Revisión y Seguimiento

- **Actualización continua:** Alimentación permanente de los registros de usuarios a través de los procesos de atención al ciudadano, inspecciones y operaciones.
- **Consolidación y análisis anual:** Durante el primer trimestre de cada vigencia, el proceso de Planeación Institucional en coordinación con los líderes operativos y administrativos consolidará los datos del año anterior, actualizará el presente

documento técnico y presentará los resultados ante el **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** para su aprobación y adopción en los planes de acción.

8. APROBACIÓN Y ADOPCIÓN INSTITUCIONAL

El presente documento técnico de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés ha sido revisado y validado conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se adopta como instrumento oficial de referencia para la gestión institucional del **Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas**.

CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACION DOCUMENTAL			
FECHA:	**VERSION:**	**DESCRIPCIÓN:**	**RESPONSABLE:**

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**APROBADO POR:**
SANDRA GIRALDO Asesora MIPG	JOSE JOAQUIN OCAMPO PEREZ Director general ERICA LORENA CARDENAS Asesora Calidad	JOSE JOAQUIN OCAMPO P. Director general