



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos



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

## CARTA DEL TRATO DIGNO 2019 Servicio y Atención a la Ciudadanía

Señores Ciudadanos(as).

Para la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, cada uno de los ciudadanos(as) del Distrito Capital son y seguirán siendo la razón de ser de nuestra Administración y nuestros servicios. Por ello, sus opiniones, sus sugerencias, la satisfacción generada a través de cada trámite o servicio y la demás información que puedan allegarnos, serán pilar fundamental para mejorar la prestación de los servicios que requieran a través de los diferentes canales con los que cuenta la Unidad; adicional a que la interlocución posibilitará que cada trámite sea brindado por un servidor(a) calificado (a) y cualificado(a) que garantice una prestación del servicio con calidad, oportunidad, celeridad, eficiencia y respeto, cumpliendo con los fundamentos de atención enmarcados en la Política Pública de servicio a la Ciudadanía, según el Decreto Distrital 197 de 2014.

Asimismo, es pertinente señalar que como seres humanos ustedes merecen una buena atención, un trato digno e incluyente, transparente y de calidad, sin importar su condición sexual, etnia, ni raza; solo serán atendidos diferencialmente por esta Unidad Administrativa y conforme a derecho: los adultos mayores, las mujeres en estado de gestación o con niños de brazos y las personas en condición de discapacidad dando cumplimiento al *Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*, al *Decreto Distrital 197 de 2014, Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.* y al *Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones, Resolución 132 de 2016 Por medio del cual se delegan las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"*.

Ciudadanos(as), ustedes cuentan con la figura del Defensor de la Ciudadanía en la entidad, a quien podrán solicitar apoyo frente a dudas o no conformidades relacionadas con los trámites o servicios requeridos y con quien podrán comunicarse a través de la Coordinación del Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía.

Asimismo, les presentamos los derechos y deberes que tiene la ciudadanía en nuestra entidad, precisando que estamos atentos a la inclusión y/o modificación de los mismos con los aportes que ustedes respetuosamente nos presenten.

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
www.bomberosbogota.gov.co  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	DEBERES DE LA CIUDADANÍA
Recibir información clara y veraz	Acatar las Leyes y la Constitución Política de Colombia
Atender las consultas y solicitudes de forma oportuna	Dar un trato respetuoso a los funcionarios y/o servidores públicos (as) de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C.
Recibir de manera amable las peticiones, quejas y reclamos por los canales que ingresen.	Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios
Informar sobre la gestión realizada a la solicitud	Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos y la agilidad de respuesta de los mismos
Recibir un trato digno, respetuoso y diligente por parte de los servidores públicos de la Entidad	Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad
Escuchar las inquietudes y orientar al ciudadano (a) de acuerdo con la solicitud	
Reclamar y sugerir mejoras en el Servicio de Atención a la Ciudadanía	
Recibir un trato especial y preferencial si es mujer gestante, adulto mayor, o persona es situación de discapacidad	Respetar las instalaciones y bienes muebles de la entidad, teniendo en cuenta su uso esencial al servicio de la ciudadanía
<p>Garantizar la atención personal al público, como mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, en función de atender a la ciudadanía de manera presencial, lo anterior en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 Artículo 7°. <i>“Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: (...) Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción (...) Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada para la atención al público”.</i></p>	Abstenerse de brindar dádivas y/o incurrir en delitos contra la administración pública (comúnmente conocidos como soborno a los servidores públicos), según el Código Penal, el Estatuto Anticorrupción y el Código Disciplinario Único.
Derecho a interponer denuncias por actos de corrupción cometidos por funcionarios y servidores públicos. Ley 599 de 2000, Ley 734	



DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	DEBERES DE LA CIUDADANÍA
de 2001 y Ley 1474 de 2011. Medidas en la lucha contra la corrupción pública y privada.	

### Canales de atención

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DE	CARACTERÍSTICA
Radicación de correspondencia	Oficina principal de Servicio al Ciudadano	Calle 20 # 68A - 06	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m		Ventanilla de radicación ubicada en el primer piso para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)	Página web	<a href="http://www.bogota.gov.co/sdq">http://www.bogota.gov.co/sdq</a>	Permanente		Herramienta informática de acceso al público donde los usuarios pueden ingresar desde la web de la Entidad donde se reciben solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, denuncias).
Correo Electrónico	Correo Electrónico	<a href="mailto:quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co">quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co</a> <a href="mailto:defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co">defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co</a>	Permanente		Correo institucional cuyo acceso se encuentra disponible en la parte inferior de la página web de la entidad.
Buzón	Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía	Calle 20 # 68A – 06	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.		Ubicado en la entrada principal del área de Servicio al Ciudadano ubicada en el Edificio Comando primer piso
Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía	Atención presencial	Calle 20 # 68A – 06 Tel. 3822500 Ext. 40100 – 40101 – 40102 – 40103	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua		Atención presencial al trámite de visita a establecimientos de comercio para la expedición del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios, aglomeración de público, capacitación externa empresarial, Capacitación a pirotécnica y verificación de condiciones.
Twitter y Facebook	Vía Web	<a href="http://www.bomberosbogota.gov.co/">http://www.bomberosbogota.gov.co/</a>	Permanente		Herramienta digital para generar sugerencias para la mejora del servicio de la Entidad.
Atención CADE RED	Presencial	CADE Américas Tel. 3822500 Ex 40112 y 40113	Lunes a viernes de 9:00a.m. 1:00pm y 2:00pm a 4:00p.m.		Atención presencial al trámite de visita a establecimientos de comercio para la expedición del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios
Atención CADE RED	Presencial	CAD 30 Tel. 3822500 Ex.	Lunes a viernes de 7:00a.m.		Atención presencial al trámite de visita a establecimientos de

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DE	CARACTERÍSTICA
		40110 y 40111	5:30pm	Jornada continua	comercio para la expedición del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios
Atención CADE	RED Presencial	CADE Suba Tel. 3822500 Ex. 40111	Lunes a viernes de 9:00a.m. a 4:00p.m.		Atención presencial al trámite de visita a establecimientos de comercio para la expedición del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios

Nota: los horarios se ajustan, teniendo en cuenta la garantía del servicio.

Atentamente,

**DEFENSOR (A) DE LA CIUDADANÍA**  
**ÁREA DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - UAECOB.**  
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS**

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
www.bomberosbogota.gov.co  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**