



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos



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

CARTA DEL TRATO DIGNO 2020 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 es 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, de igual forma dando aplicación al Manual de Servicio al Ciudadano Distrital, Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital, como herramientas que generan mayor capacidad al servidor (a), para interpretar de manera correcta la solicitud, el trámite y servicio que requiere el ciudadano (a), razón por la cual, en el ejercicio fundamental de atención a través de los diferentes canales, se garantizará la correcta atención de cada uno de los usuarios, a fin de cumplir con las metas establecidas mediante la satisfacción, en cuanto a los tiempos de servicio en los momentos de verdad, con coherencia y con calidad.

Asimismo, es pertinente señalar que; como seres humanos ustedes merecen una buena atención, 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

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co

Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	DEBERES DE LA CIUDADANÍA
A recibir información con lenguaje claro y coherente	Acatar las Leyes y la Constitución Política de Colombia
A ser atendidos de acuerdo a 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
A ser Informados 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
A 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
A ser escuchados según las inquietudes y orientar al ciudadano (a) de acuerdo con la solicitud	
A reclamar y sugerir mejoras en el Servicio de Atención a la Ciudadanía	
A 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
A tener garantías en cuanto a la atención personalizada, razón por la cual la administración como mínimo garantizará 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 <i>Ley 1437 de 2011 Artículo 7º. "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>	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 de 2001 y Ley 1474 de 2011. Medidas en la lucha contra la corrupción pública y privada.	

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co

Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9



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

Canales de Atención

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	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	http://www.bogota.gov.co/sdqs	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	quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co	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	http://www.bomberosbogota.gov.co/	Permanente	Herramienta digital para generar sugerencias para la mejora del servicio de la Entidad.
Atención RED CADE	Presencial	CADE Américas Tel. 3822500 Ex 40112 y 40113	Lunes a viernes de 7:00a.m. 5:30p.m.	Atención presencial al trámite de visita a establecimientos de comercio para la expedición del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios
Atención RED CADE	Presencial	CAD 30 Tel. 3822500 Ex. 40110 y 40111	Lunes a viernes de 7:00a.m. 5:30pm Jornada continua	Atención presencial al trámite de visita a establecimientos de comercio para la expedición del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios
Atención RED CADE	Presencial	CADE Suba Tel. 3822500 Ex. 40111	Lunes a viernes de 7:00a.m. 5:30pm Jornada continua	Atención presencial al trámite de visita a establecimientos de comercio para la expedición del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios
Atención RED CADE	Presencial	CADE Veinte de Julio Tel. 3822500 Ex. 40111	Lunes a viernes de 7:00a.m. 5:30pm Jornada continua	Atención presencial al trámite de visita a establecimientos de comercio para la expedición del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co

Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9



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

Atentamente,

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

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co

Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9