



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



[Honor, Valor, Disciplina]

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

CARTA DEL TRATO DIGNO 2017 Servicio y Atención a la Ciudadanía

Para la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, es importante cada uno de los ciudadanos (as) del Distrito Capital, teniendo en cuenta que son la razón de ser de toda una Administración, por ello, es indispensable las opiniones, sugerencias y demás información que nos pueda generar, con el fin de mejorar la atención de acuerdo con los servicios que presta la entidad, además cada trámite y servicio que presta la UAECOB requiere de un servidor (a) calificado (a) y cualificado (a) para tal fin, donde podamos brindar a la ciudadanía el mejor servicio con calidad y oportunidad dando celeridad a la eficiencia administrativa, siendo eficaces en la atención y generando efectividad en el servicio.

Dado lo anterior es de vital importancia proporcionar una buena atención, generando un trato digno a la ciudadanía de forma incluyente, transparente y de calidad sin importar su condición sexual, etnia, ni raza, así mismo se debe atender de forma diferencial a toda persona en condición de discapacidad con atención prioritaria dando cumplimiento al Decreto 2623 DE 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, 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 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"

Para generar esta articulación con la ciudadanía es necesario;

Atender de manera oportuna, todas las solicitudes independientemente por el canal de ingreso, con el fin de dar celeridad al trámite, dando una respuesta clara fundamentada en la solicitud específica que solicita el ciudadano (a).

Atender de manera eficaz, eficiente y efectiva las solicitudes presenciales sobre los trámites y servicios que solicita la ciudadanía en la oficina principal y puntos de atención red CADE.

Derechos de la Ciudadanía

- Recibir información clara y veraz.
- Atender las consultas y solicitudes de forma oportuna.
- Recibir de manera amable las peticiones, quejas y reclamos por los canales que ingresen.
- Informar sobre la gestión realizada a la solicitud.
- Recibir un trato digno, respetuoso y diligente por parte de los servidores públicos de la Entidad.
- 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 en situación de discapacidad.
- Garantizar 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°. 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:
 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada para la atención al público.

Deberes de la Ciudadanía

- Acatar las Leyes y la Constitución Política de Colombia.
- Dar un trato respetuoso a los funcionarios y/o servidores públicos (as) de la U.A.E. Cuerpo oficial de Bomberos de Bogotá D.C.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios.
- 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. Entregar oportunamente la

información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

- Señor ciudadano (a) recuerde que usted cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Entidad, para consultar cualquier inquietud, lo puede realizar a través de los servidores del Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía o la coordinación del Área.

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	Permanente	Correo institucional cuyo acceso se encuentra disponible en la parte inferior de la página web de la entidad.
Buzón y atención presencial	Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía	Calle 20 # 68A – 06 Tel. 3822500 Ext. 40100 – 40101 – 40102 – 40103	Lunes a viernes de 7:00a.m. a 4:30 p.m.	Ubicado en la entrada principal del área de Servicio al Ciudadano ubicada en el Edificio Comando primer piso
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	20 de Julio y Américas Tel. 3822500 Ex 40112 y 40113	Lunes a viernes de 7:00a.m. a 4:30 p.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 y Suba Tel. 3822500 Ex. 40110 y 40111	Lunes a viernes de 7:00a.m. a 5:30pm	Atención presencial al trámite de visita a establecimientos de comercio para la expedición del concepto técnico de seguridad humana y contra incendios

Proyecto: Cesar Augusto Zea Reviso: Yumil Javier Rincón Aprobó: CHRodriguez Coordinados ASAC-SGR