

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



2015

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C., es una entidad técnica especializada, enfocada en garantizar la seguridad y protección de la vida y el patrimonio de los habitantes del Distrito Capital.

Nuestro compromiso es brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente, facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias sobre nuestro actuar como Entidad, en cumplimiento del Decreto 197 de 2014 orientado a la prestación del servicio transparente, oportuno, de calidad y con equidad.

Derechos

Nuestro compromiso hacia ustedes, es generar confianza en nuestra Entidad, garantizando su derecho a:

- Recibir información clara y veraz.
- Ser atendidas sus consultas y solicitudes en forma oportuna.
- Ser recibidas de forma amable sus peticiones, quejas y reclamos.
- Ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- Recibir un trato digno, respetuoso y diligente a todas las personas sin distinción.
- Ser escuchadas sus inquietudes.
- Reclamar y sugerir mejoras en el servicio de atención al ciudadano.
- 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 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 del público.

Deberes

- Acatar las Leyes y la Constitución Política de Colombia.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la U.A.E. Cuerpo oficial de Bomberos de Bogotá D.C.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos 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, recuerde que usted también cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano por Resolución Interna 449 de 2010.

¿Quién es?

El Defensor del Ciudadano es un servidor público de la Entidad, cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de la Política Pública Distrital (Decreto 197 de 2014); así como velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas, reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

¿En qué momento acceder a la Figura Defensor del Ciudadano?

De no ser resuelto de manera oportuna un trámite, servicio o en caso de ser vulnerado sus derechos por parte de la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C.

CANALES DISPONIBLES PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C., se cuenta con personal capacitado y dispuesto a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad y se disponen para usted de los siguientes canales de comunicación:

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 por la entidad 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 al que 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	Oficina principal de Servicio al Ciudadano		Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Ubicado en la entrada principal del área de Servicio al Ciudadano ubicada en el Edificio Comando
Atención Presencial	Oficina principal de Servicio al Ciudadano	Calle 20 # 68A - 06	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Puntos de atención directa y personalizada dispuesto a atender consultas en temas de trámites, servicios y requisitos.
Atención Telefónica	Línea fija Bogotá	3822500 Ext. 40100 – 40101 – 40102 – 40103 – 40110 – 40111 – 40112 – 40113	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Las líneas de atención a la ciudadanía asignadas al área de Servicio al Ciudadano de la Entidad