 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: SC-AX01
	SERVICIO AL CIUDADANO	
	Nombre del Formato	Vigencia: 02/12/2020
	CARTA DE TRATO DIGNO DE LA CIUDADANÍA UAECOB	

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

CARTA DE TRATO DIGNO

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos —UAECOB— tiene como misión “Proteger la vida, el ambiente y el patrimonio, a través de la gestión integral de riesgos de incendios, atención de rescates en todas sus modalidades e incidentes con materiales peligrosos en Bogotá y su entorno”, en este sentido la ciudadanía es la razón de ser de su gestión la cual busca generar cambios profundos en la sociedad capitalina, que permitirán mejorar aspectos sociales y económicos a largo plazo.


Adicionalmente, la UAECOB busca garantizar los derechos y deberes constitucionales y se compromete a vigilar que la ciudadanía reciba una atención enmarcada en los principios establecidos en el artículo 6 del 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.”, como son: ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.

1. DERECHOS DE LA CIUDADANIA EN LA UAECOB

- a. Recibir un trato digno, respetuoso y diligente.
- b. Ser atendido/a con propósito social y sin discriminación.
- c. Que se mantenga confidencialidad de la información y datos suministrados a la UAECOB.
- d. Ejercer el Derecho de Petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- e. Presentar las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, consultas por cualquiera de los canales de interacción dispuestos por la UAECOB.
- f. Recibir respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la Ley.
- g. Conocer los requisitos y el trámite para acceder a los servicios de la UAECOB.
- h. Respeto de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

2. DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB

- a. Brindar un trato digno, amable y respetuoso al personal que lo atiende o brinda el servicio.
- b. Cumplir con las normas, requisitos, procedimientos establecidos por la UAECOB para el uso y acceso a los servicios de la entidad.
- c. Facilitar información veraz para el trámite de los servicios ante la UAECOB, evitando aportar datos o documentos falsos.

	Nombre del Proceso	Código: SC-AX01	
	SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 01
	Nombre del Formato	CARTA DE TRATO DIGNO DE LA CIUDADANÍA UAECOB	
			Vigencia: 02/12/2020
		Página 2 de 3	

- d. Abstenerse de utilizar maniobras de manipulación y/o entrega de dádivas para obtener el servicio fuera de la Ley y los procedimientos establecidos por la entidad.
- e. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y evitar la insistencia de solicitudes que no son procedentes que generen demora en las respuestas.
- f. Acatar la Constitución y las leyes.

3. CANALES DE INTERACCIÓN


Cualquier persona podrá presentar sus quejas, reclamos, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, felicitaciones, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, solicitud de copias y solicitudes de información a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos —UAECOB— a través de los siguientes canales y medios de interacción, y conforme a los procedimientos establecidos por la entidad:

CANAL	MEDIO
PRESENCIAL	Por Escrito: Punto de gestión de radicación y correspondencia de requerimientos Calle 20 68ª 06
	Verbal: Punto principal Calle 20 # 68A-06 Gestión de Servicio a la Ciudadanía Días hábiles de lunes a viernes. RED CADE: Puntos definidos en el convenio.
	Buzón de Sugerencias: Punto principal Calle 20 68ª 06 Gestión de Servicio a la Ciudadanía Días hábiles de lunes a viernes
TELEFÓNICO	Línea de atención 3822500 Extensión: 40101 – 40102 – 40110 – 40112 y 40113. Celular 3164739599 Línea 195 Centro de Contacto Distrital
VIRTUAL	Gestión Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha; https://bogota.gov.co/sdgs/ quejasysoluciones@bomberosbogotagov.co denuncias@bomberosbogota.gov.co Defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co




4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	02/12/2020	Creación del documento

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

	Nombre del Proceso	Código: SC-AX01
	SERVICIO AL CIUDADANO	
	Nombre del Formato	Vigencia: 02/12/2020
	CARTA DE TRATO DIGNO DE LA CIUDADANÍA UAECOB	

5. CONTROL DE FIRMAS

Elaboró	Cargo	Firma
Claudia Jasbleidi Mojica Cardona	Profesional Especializada Contratista Gestión de Servicio a la Ciudadanía	
Alvaro Diaz	Contratista Profesional de Mejora Continua	
Natalia Trujillo Rendón	Contratista SGC	
Aprobó Diana Mireya Parra Cardona	Cargo Subdirectora de Gestión Corporativa	Firma 