Contenido

[INTRODUCCIÓN 2](#_Toc186808959)

[1. Objetivo 3](#_Toc186808960)

[2. Alcance 3](#_Toc186808961)

[3. Políticas de Operación 3](#_Toc186808962)

[4. Derechos y Deberes de la Ciudadanía 4](#_Toc186808963)

[5. Aspectos Relevantes para la Atención a la Ciudadanía 5](#_Toc186808964)

[5.1 Accesibilidad: 5](#_Toc186808965)

[5.2 Lenguaje Claro 6](#_Toc186808966)

[5.3 Perspectiva y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía 7](#_Toc186808967)

[6. Protocolos de atención 7](#_Toc186808968)

[6.1 Atención a personas mayores 7](#_Toc186808969)

[6.2 Atención a personas con discapacidad 8](#_Toc186808970)

[6.3 Atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica 11](#_Toc186808971)

[6.4 Atención a mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos 11](#_Toc186808972)

[6.5 Atención a personas con problemas de seguridad y/o protección 11](#_Toc186808973)

[6.6 Atención a niños, niñas y adolescentes 11](#_Toc186808974)

[6.7 Atención para Víctimas del conflicto armado 12](#_Toc186808975)

[6.8 Atención de los Sectores LGBTI 13](#_Toc186808976)

[6.9 Situaciones complejas 14](#_Toc186808977)

[6.10 Atención durante alta demanda o impacto 14](#_Toc186808978)

[6.11 Libretos para la atención 15](#_Toc186808979)

[7. Defensoría de la Ciudadanía 16](#_Toc186808980)

[7.1 Funciones de la Defensoría de la Ciudadanía UAECOB: 16](#_Toc186808981)

[8. Definiciones 16](#_Toc186808982)

[9. Documentos relacionados 18](#_Toc186808983)

[10. Control de cambios 18](#_Toc186808984)

[11. Control de firmas 19](#_Toc186808985)

# INTRODUCCIÓN

El Gobierno Distrital ha logrado importantes avances en la modernización de la administración pública; sin embargo, se ha identificado la necesidad de impulsar el servicio a la ciudadanía como parte fundamental de su gestión, lo que le ha llevado a adelantar procesos dinámicos de fortalecimiento dirigido a elevar la transparencia hacia su destinatario principal.

Por su parte la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos tiene como misionalidad 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 contexto, la UAECOB define e implementar mecanismos para consolidar el servicio a la ciudadanía como eje fundamental de su quehacer institucional, teniendo como pilar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Este ejercicio de fortalecimiento de la cultura del servicio implica la articulación y concertación entre las dependencias de la Entidad, de manera que el servicio a la ciudadanía sea homogéneo, sin desconocer la particularidad y especialidad de cada una de ellas, logrando que la ciudadanía identifique a la UAECOB por su atención uniforme y de calidad sin importar el lugar o la persona por quien está siendo atendido/a.

El presente documento contiene parámetros para la interacción con la ciudadanía en la cotidianidad, o para aquellas situaciones atípicas que se presenten durante la atención, está dirigido al personal de la Unidad, y ha sido planteado como una herramienta de apoyo a la calificación del personal, con el fin de estandarizar y mejorar el servicio que se presta en la Entidad.

Es importante señalar que el hecho de lograr una comunicación positiva y eficaz con la ciudadanía es responsabilidad de todo el personal la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, por tanto, si bien la experiencia ha demostrado que existen cualidades previas que están implícitas en la atención a la ciudadanía, existen competencias que fortalecen el servicio y se aprenden a través de un proceso de formación y técnicas adecuadas que promueven el mejoramiento en las relaciones interpersonales.

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, una entidad debe desarrollar la gestión de su servicio al ciudadano a partir de estos principales atributos: Incluyente, Digno, Efectivo, Oportuno, Claro, Transparente, Imparcial, Calidad.

# Objetivo

Definir parámetros de atención que promuevan una cultura de servicio, enmarcada en estándares y principios de eficiencia y efectividad, con el propósito de mejorar la percepción y satisfacción de la ciudadanía en relación con la gestión de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

# Alcance

El manual de servicio a la ciudadanía ha sido diseñando para el conocimiento y aplicación de los asesores o asesoras de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

Así mismo, abarca el ciclo de servicio que inicia en el primer punto de contacto entre la ciudadanía y la UAECOB y termina, sólo temporalmente, cuando la ciudadanía considera que el servicio está completo reiniciándose cuando la ciudadanía decida regresar para solicitar otro servicio

Como sea que cualquier contacto de la ciudadanía con la entidad resulta en un momento de verdad, el servicio debe buscar como estrategia que todos esos momentos se dirijan a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, los factores que intervienen en el ciclo del servicio son:

* Acceso
* Orientación
* Atención
* Seguimiento a la atención
* Infraestructura
* Oportunidad en la prestación del servicio

#

# 3. Políticas de Operación

3.1 Para efectos del presente documento se tomará la definición de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía “(…) se entenderá por servicio a la ciudadanía el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.”

3.2 Principios Rectores del Servicio a la Ciudadanía: La ciudadanía es la razón de ser de la administración pública, por lo cual, para la UAECOB, el servicio es una vocación interna que nos compromete con los otros para satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, por tanto, adopta los principios referidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía: a) la ciudadanía como razón de ser, b) respeto, c) transparencia, d) participación, e) equidad, f) diversidad, g) identidad, h) titularidad y efectividad de los derechos, i) corresponsabilidad, j) atención diferencial preferencial, k) coordinación, cooperación y articulación, l) accesibilidad, m) inclusión, n) innovación y o) oportunidad.

3.3 Las personas encargadas de la atención directa a la ciudadanía contaran

**Competencias funcionales:**

* + Actitud de servicio para orientar e informar a la ciudadanía
	+ Capacidad para aplicar protocolos de servicio
	+ Orientación al servicio
	+ Conocimiento de la misión, visión y estructura de la UAECOB
	+ Conocimiento de los trámites y servicios ofrecidos por al UAECOB
	+ Conocimiento y apropiación de los criterios para acceder a cada trámite y servicio
	+ Conocimiento y capacidad para la operación de sistema de cómputo, internet y office
	+ Uso y aplicación adecuada de los de sistemas de información propios del servicio

**Competencias comportamentales:**

* + Autocontrol
	+ Transparencia
	+ Comunicación asertiva
	+ Sensibilidad Social
	+ Responsabilidad
	+ Iniciativa
	+ Aprendizaje continuo
	+ Tolerancia a la presión
	+ Sentido de pertenencia con la entidad
	+ Adaptación al cambio
	+ Trabajo en Equipo y Cooperación
	+ Orientación a resultados

**Perfil:**

* + ACADÉMICO: Bachiller.
	+ EXPERIENCIA LABORAL: Doce (12) meses de experiencia relacionada y acreditada con servicio al cliente o la ciudadanía.

# 4. Derechos y Deberes de la Ciudadanía

El servicio con calidad contempla el respeto de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes los cuales se establecen a la carta de trato digno de la UAE Cuerpo Oficial de Bombero y se relacionan a continuación:

**Derechos**

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.

**Deberes**

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.

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.

# 5. Aspectos Relevantes para la Atención a la Ciudadanía

## 5.1 Accesibilidad:

Como sea que uno de los principios del servicio es la accesibilidad, es transversal a todos los canales de atención, por lo cual se debe contemplar su concepto, aplicación y la forma en la cual se garantiza a la ciudadanía la información y los diferentes canales atención dispuestos para el relacionamiento con la ciudadanía en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, conforme a la normatividad que la regula.

El Decreto Distrital 295 de 2021, define la accesibilidad como las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Con el propósito de lograr que los canales de atención y la información sea accesible, es fundamental reconocer los tipos de barreras que se reconocen en la Ley 1618 de 2013, y que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia:

Barreras Actitudinales: Se refieren a las conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

Barreras Comunicativas: Son aquellos obstáculos que impiden a dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

Barreras Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad definirá ajustes razonables que eliminen estas barreras, algunos aspectos a tener en cuenta son:

1. Accesibilidad en espacios físicos: Estandarizar los espacios a la medida de todas las personas sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes.
* Ajustar procesos, procedimientos y protocolos para para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad.
* Promover el diseño universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos.
* Realizar seguimiento y ajustes cuando sea pertinente a las oficinas o espacios destinados para la atención a la ciudadanía.
1. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales; los medios de comunicación electrónica de la entidad deben contar con mecanismos de accesibilidad.
* Verificar que la información disponible en la página web de la entidad se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.
* Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, la cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.
* Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Close Caption.
* Contar con estrategias que garanticen servicio en lengua de señas.
1. Accesibilidad en Canal telefónico: Teniendo en cuenta que el canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse con Bomberos Bogotá, se debe realizar un constante seguimiento y ajustes para mejorar la accesibilidad y las condiciones para que todas las personas que lo deseen puedan utilizarlo.
* Menú de opciones corto
* Usar lenguaje claro
* Opciones grabación de llamadas y centro de relevo

## 5.2 Lenguaje Claro

Durante la atención a la ciudadanía en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, se debe implementar un lenguaje claro entendido como la forma precisa, comprensible y útil, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerza sus derechos y cumplan sus deberes, por tanto, tendrá las siguientes características:

1. Implementar una comunicación clara, amable, cercana y entendible para la ciudadanía, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia que genere confianza y credibilidad en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.
2. Desarrollar acciones que incorporaren el lenguaje claro en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía.
3. Utilizar terminología apropiada: Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado, algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades, el término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

## Perspectiva y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía

1. Atención con enfoque de derechos: El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde al Estado. La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos respetara los derechos con especial atención a la materialización efectiva de los mismos, de acuerdo con su misionalidad, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social.

Los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

1. Perspectiva de interseccionalidad: Permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras)
2. Enfoque Poblacional diferencial: Permite visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales

# 6. Protocolos de atención

## 6.1 Atención a personas mayores

Realiza la atención por orden de llegada, priorizando el ingreso de las personas mayores ofreciendo una silla preferencial, es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, mamita etc., ni expresiones paternalistas ni maternalistas, es importante tener como consideración el siguiente protocolo para brindar el mejor servicio:

1. Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela (o)", "abuelitas (o)", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
2. Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande, con el fin de consultar el escrito y le permite recordar la información que fue brindad en el momento de la prestación del servicio.
3. Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
4. No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
5. Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.
6. Se deben guiar a las áreas destinadas para su atención.

## 6.2 Atención a personas con discapacidad

1. Recibir al ciudadano o ciudadana con discapacidad y permitir su ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que reciba atención con prioridad.
2. Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
3. No utilizar términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
4. Si la persona con discapacidad está acompañada y se requiere hacer una pregunta, hacerlo directamente, para evitar hacerle sentir excluida de la atención.
5. Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
6. Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
7. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evitar hablar en tono aniñado, consentir la cabeza o comportamientos similares.
8. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas inapropiadas o comentarios imprudentes.
9. No adivinar lo que la persona necesita; es mejor dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, esperar que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

*Discapacidad visual*

1. Prestar atención a la persona a pesar de que ella no pueda ver; las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla se está mirando en otra dirección.
2. Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tomar con suavidad la mano y ubicarla en el hombro, no halar a la persona de la ropa ni del brazo.
3. Evitar caminar muy rápido y realizar movimientos fuertes, ir en línea recta.
4. Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía, dar indicaciones precisas, por ejemplo: Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.
5. Usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
6. Para indicar dónde está una silla, ubicar la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
7. Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, caminar al lado opuesto de él, describir el lugar y evitar distraer el perro o alimentarlo.
8. Al leerle un documento, hacerlo despacio y con claridad. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.

*Discapacidad auditiva*

1. Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
2. Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, tocar levemente su hombro.
3. Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva y acudir a indicaciones visuales.
4. Evitar tapar la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
5. No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
6. Al momento de requerirse una comunicación con un asesor del equipo de servicio a la ciudadanía, será posible ofrecer por medio escrito la información solicitada por la persona sorda; Si la persona sorda, no cuenta con conocimientos básicos de escritura, el asesor indicará la disponibilidad de agendar cita con el intérprete que cuenta la entidad.
7. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
8. Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, pedir que lo repita o que lo escriba. No aparentar haber entendido.
9. Si el ciudadano o ciudadana pide hablar con más volumen, seguir la instrucción sin subir demasiado el tono de voz, puede creer que lo están gritando.
10. Evitar gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
11. Evitar sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tener en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que se debe procurar contar con un servidor o servidora capacitado en este lenguaje.
12. Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evitar dirigir la palabra solo a éste, olvidando que el interlocutor es la persona con discapacidad.
13. Si se escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

*Sordo ceguera*

1. Las personas con sordo ceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona como desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
2. Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación. movilidad y comunicación se perciben mucho más.
3. Dado que no se sabe si la persona conserve capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
4. Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirte que se tome de él.
5. Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
6. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
7. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
8. Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de Lástima.

*Discapacidad física*

1. Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
2. Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
3. Identificar la ruta adecuada para la movilización.
4. No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
5. Antes de mover la silla, preguntar a la persona por el manejo de esta.
6. Conducir la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás.
7. No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
8. Ubicar la silla de ruedas frente a los interlocutores.
9. Para bajar escaleras colocar la silla de frente, inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente.
10. Para subir escaleras colocar la silla de espalda a la escalera, inclinarla hacia atrás y hacia arriba.
11. Cargar en brazos al usuario de la silla de ruedas durante una emergencia.

*Discapacidad intelectual*

1. Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
2. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
3. Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
4. Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
5. Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos con discapacidad

*Discapacidad psicosocial*

1. Evitar críticas o entra en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
2. Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
3. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
4. Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona,
5. Permitir espacios de silencio, disponer de más de una Sesión para abordar la atención de ser necesario.
6. Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumí que es una persona que puede agredir o hacer daño.
7. Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

*Discapacidad múltiple*

1. Indagar con la familia o el cuidador par el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategia5 de comunicación aumentativa y alternativa, según sea et caso.
2. Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
3. No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

## 6.3 Atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica

1. Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
2. Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan at restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
3. No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de bs comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenque- ras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
4. No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
5. Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras. afrocolombianas, raizales, palenqueras, de Nos pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
6. Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pegunta, ni asuma la pertenecía étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que prima el auto reconocimiento.

## 6.4 Atención a mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

Es importante brindar una atención especial, permitiendo tanto el ingreso, espacios y/o ubicación en la sala de atención donde les permita estar en un espacio agradable mientras son atendidas por el equipo de servicio a la ciudadanía, así mismo, si las salas de espera se encuentran en su máxima capacidad y deban esperar, se encuentren en un lugar tranquilo, cómodo y confortable.

##  6.5 Atención a personas con problemas de seguridad y/o protección

Priorizar su servicio para que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para la ciudadana o para los demás

visitantes de la entidad.

## 6.6 Atención a niños, niñas y adolescentes

1. Sobre el respeto a la diferencia: Los servidores y servidoras no deben rechazar o descalificar a un niño, niña o adolescente por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
2. Sobre encuentros con niñas, niños o adolescentes: Ningún servidor o servidora del Distrito puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.
3. Sobre la privacidad de la información: Ningún servidor o servidora podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
4. Sobre el dar y recibir: Los servidores y servidoras no deben dar ni recibir regalos.
5. servidora debe conocer los mecanismos institucionales como el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS para hacerlo de modo formal y no personal. Ningún servidor o servidora puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.
6. Sobre el buen trato: No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, maltratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerque a los servicios de la ciudad. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías palabras obscenas o soeces que generen maltrato. No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tiene un nombre por el cual se le debe denominar.

##

## 6.7 Atención para Víctimas del conflicto armado

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Cabe aclarar que en el Distrito Capital la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral en los Centros Dignificar de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Por lo tanto, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas, en caso de que requiera brindar orientación preliminar a una víctima en un Punto de Atención:

* + - 1. Consultar a la persona si desea ser atendida en un lugar que garantice privacidad.
			2. Escuchar atentamente, sin mostrar prevención hacia la persona que solicita el servicio.
			3. Reconocer a la persona como sujeto de derechos, siendo el puente que facilita el acceso a los mismos.
			4. No realizar juicios de valor por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
			5. Incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
			6. No inferir o suponer sobre situaciones descritas por la persona, parafrasear y confirmar con la víctima lo que ella expresó.
			7. Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
			8. Facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida.
			9. No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima.
			10. Asumir una postura corporal sin tensión que trasmita seguridad y tranquilidad.
			11. No interrumpir al ciudadano mientras habla, permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
			12. No presionar a la persona con demasiadas preguntas o detalles innecesarios, permitirles expresarse con libertad y tranquilidad.
			13. Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intentar calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recordarle que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
			14. Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
			15. No permitir que su ideología política y religiosa interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que se brinda; ellas esperan imparcialidad.
			16. Recordar que todas las acciones y comportamientos con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
			17. Cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
			18. Concientizar que todo lo que verbalice genera expectativa e impacto en la víctima, por eso se debe documentar antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
			19. Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si se cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

## 6.8 Atención de los Sectores LGBTI

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI. La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers), y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento. A continuación, se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI:

1. Preguntar el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco hacerlo en la atención presencial por la cédula.
2. No denotar prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Hay que recordar que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
3. Al encontrar una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, no asumir ni identificar a las personas de acuerdo con preconceptos o imaginarios.
4. Usar lenguaje incluyente, como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.
5. Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

## 6.9 Situaciones complejas

El servicio a la ciudadanía exige que en muchas oportunidades las servidoras y servidores públicos deban tratar a ciudadanía confundida, molesta, frustrada y hasta grosera, en este sentido es necesario utilizar ciertas herramientas que faciliten la atención a ciudadanía inconforme:

* + 1. Dejar al ciudadano/a que se desahogue y diga cómo se siente.
		2. No interrumpir.
		3. Mostrar el interés de escuchar su queja o reclamo, para que el ciudadano tenga la confianza y tranquilidad de comentar lo ocurrido.
		4. Mostrar con la actitud que se le está escuchando.
		5. No decir que se calme.
		6. Mantener contacto visual.
		7. No tomar la situación como algo personal; el ciudadano o ciudadana se queja de un servicio, no en contra del servidor/a.
		8. No formar opiniones negativas, indagar e identificar los motivos reales de la inconformidad del ciudadano.
		9. Presentar disculpas por lo ocurrido y hacer ver que comprende la situación.
		10. Si el caso presenta complicaciones para resolver la solicitud, dirigirse a la coordinación de su proceso y comentar lo sucedido para fijar otra mirada de solución ciudadana según el caso.
		11. Si la situación se sale de control solicitar acompañamiento de un compañero y analizar si pueden presentarse agresiones y determinar el llamado del personal de seguridad, para evitar riesgos en la seguridad física.
		12. Si se materializa el riesgo de agresión por parte de la ciudadanía, se implementará el protocolo de seguridad con el acompañamiento del personal de la Policía Nacional, de acuerdo con las actuaciones penales, consagradas en el Código Penal.

## 6.10 Atención durante alta demanda o impacto

Si durante la atención presencial se identifica una alta demanda de servicio que genere tiempos de espera adicionales a la ciudadanía se procederá de la siguiente manera:

* + 1. Informar a la ciudadanía que se activará el protocolo de atención por alta demanda para agilizar la atención y procurar disminuir los tiempos de espera.
		2. Identificar el motivo por el cual la ciudadanía se encuentra en la fila o sala de espera.
		3. Si la ciudadanía que se encuentra en la fila o sala de espera desea orientación básica que no implica un trámite de atención, la información se brindará de manera inmediata.
		4. Verificar si la ciudadanía que se encuentra en la fila o sala de espera cuenta con los requisitos mínimos para iniciar el trámite, de no ser así, entregar la información impresa.
		5. Contar con material impreso (cuando aplique) con la información básica de la entidad y requisitos para adelantar los trámites y servicios ante la UAECOB.
		6. Invitar a la ciudadanía a visitar la página web de la entidad y socializar los canales de interacción que complementan la atención presencial.
		7. Activar al personal que se encuentra realizando actividades administrativas para la atención presencial, durante el tiempo de atención de alto impacto.

## 6.11 Libretos para la atención

Con el propósito de brindar una atención estandarizada a continuación se relacionan los libretos o guiones de acuerdo con el canal de atención:

|  |  |
| --- | --- |
| Canal presencial | * Buenos días (tardes), bienvenido (a) a Bomberos Bogotá, mi nombre es: (indicar nombre del personal que se encuentra en servicio)
* ¿Cómo es su nombre?
* Gracias señor (a) ¿En qué le puedo servir?
* Para iniciar, por favor indíqueme su número de Cedula de ciudadanía o NIT del establecimiento.
* Nota: Es importante registrar la información de la ciudadanía en las bases de datos internas de la entidad.
* ¿La información brindada ha sido clara?
* ¿Tiene alguna consulta o hay algo más en lo que le pueda servir?
* Le voy a realizar una breve encuesta

Finalizar el servicio agradeciendo por la visita a la entidad en Bomberos Bogotá, deseando excelente día/tarde. |
| Canal Telefónico | * Servicio a la ciudadanía Bomberos Bogotá (buenos días/buenas tardes) habla con (nombre de la persona que atiende la llamada), ¿con quién tengo el gusto?
* Gracias señor (a) ¿En qué le puedo servir?
* Para iniciar con la orientación, por favor el número de documento, nombre del establecimiento (o solicite aquella información que es necesaria de acuerdo con la solicitud)
* ¿La información brindada ha sido clara?
* ¿Tiene alguna consulta o hay algo más en lo que le pueda servir?
* ¿Desea calificar nuestro servicio a través de una breve encuesta?

Gracias por comunicarse con Bomberos Bogotá, recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada).Nota: **Extensión 40100, se debe iniciar con:** Defensoría de la ciudadanía Bomberos Bogotá y continuar con el guion**Extensión 40104, se debe iniciar con:** Soporte Portal de Servicios Bomberos Bogotá y continuar con el guion. |

# 7. Defensoría de la Ciudadanía

El Decreto Distrital 847 de 31 de diciembre de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y dicta otras disposiciones, en este sentido la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos expidió la Resolución 1358 de 3 de diciembre de 2020, “Por medio de la cual se actualiza la figura del defensor de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones”.

##  7.1 Funciones de la Defensoría de la Ciudadanía UAECOB:

a). Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

b). Formular recomendaciones al Representante Legal d la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

c). Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios con base en el informe que sobre el particular elabora la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga de sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

d). Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía general.

e). Proponer la utilización de dientes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

# 8. Definiciones

**Amabilidad**: Brindar a los ciudadanos/as una atención de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgando la importancia que se merecen.

**Autorreconocimiento:** Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la coherencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano.

**Autoridad propia**: Son las formas de autoridad reconocidas por tas comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente instituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos.

**Barreras**: Se define como barreras, cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad,

**Canales de Interacción:** Cualquiera de los medios de contacto dispuestos por la UAECOB para la comunicación con la Ciudadanía.

**Calidez**: Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Claridad**: Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos necesitan conocer.

**Celeridad:** Aspectos que componen la agilidad de la prestación de servicios a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad.

**Ciclo de Servicio:** Es la suma de momentos de verdad que debe tener la ciudadanía cuando experimenta el servicio en la UAECOB, momentos en el ciudadano(a) percibe experiencias y vivencias que le permiten tener una opinión respecto a la satisfacción frente al trato recibido.

**Comunidades Negras:** Conjunto de familiar de ascendencia Afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo - poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

**Digno**: Servicio imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndoseles como seres humanos en sus, intereses, necesidades y cualidades.

**Efectividad**: Respuesta satisfactoria a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que estas se enmarquen en las normas y principios que rigen la acción del personal en la UAECOB.

**Enfoque diferencial** identifica las características que comparten las personas con el fin de potencializar las acciones diferenciales que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas y permite visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

**Envejecimiento**: Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias. las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

**Grupo Étnico:** La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos y el deseo consciente.

**Información y Orientación**: Acción que busca entregar datos procesados acerca de los trámites, programas y servicios que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y otras Entidades Distritales.

**Momento de verdad**: Todo episodio en el cual la ciudadanía entra en contacto con cualquier aspecto de la UAECOB y de esta manera se forma una impresión sobre la calidad del servicio.

**Moralidad:** Conjunto de normas que se preceptúa bajo los principios de buenas conductas y costumbres para determinar el comportamiento de una persona.

**Oportunidad:** Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía

.

**Persona mayor:** Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor

**Población afrocolombiana:** Personal con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.

**Población Palenquera:** Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pactico Colombiano: en grupos denominados palenques. La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica en español.

**Rápido:** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.

**Respetuoso:** Es el servicio digno, imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociendo sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

**Transcurrir vital:** Analiza la situación de los diferentes grupos etarios a la luz de las desigualdades y exclusiones que viven debido a su edad y las particularidades relacionadas con su desarrollo biológico, psicológico, emocional y social. Esto con el fin de formular acciones que contribuyan al pleno ejercicio de su ciudadanía en condiciones de igualdad, atendiendo las capacidades y potencialidades propias de cada edad.

**Vejez:** último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte: originalmente, este parámetro fue dado por los organismos internacionales asociado con el grado de desarrollo del país: sin embargo, "la edad Cronológica, no es un indicador exacto de los cambios que acompañan el envejecimiento”.

# 9. Documentos relacionados

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **DOCUMENTO** |
| SC-PR05 | T[rámite de PQRSD de la Ciudadanía](https://www.bomberosbogota.gov.co/content/sc-pr05-tr%C3%A1mite-pqrsd-la-ciudadan%C3%ADa-0) |
| SC-PR04 |  [Atención a la Ciudadanía](https://www.bomberosbogota.gov.co/content/sc-pr04-atenci%C3%B3n-la-ciudadan%C3%ADa) |
|  SC-PR01 |  [Satisfacción de la Ciudadanía](https://www.bomberosbogota.gov.co/content/sc-pr01-satisfaccion-la-ciudadania) |

# 10. Control de cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **VERSIÓN** |  **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN** |
| 01 |  02/11/2021 | Creación del documento |
| 02 | 21/02/2025 | 1. Se reorganizan los numerales y se ajusta el documento de acuerdo con la guía de elaboración y control de documentos: 1. Se elimina marco legal
2. Las definiciones se ubican antes de documentos relacionados

2. Se ajusta el contenido con lenguaje claro, incluyente y diferencial, así:1. introducción se agrega último párrafo
2. alcance, ajuste primer párrafo
3. políticas de operación se agrega aspectos de accesibilidad, lenguaje claro Perspectiva y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía

3. Se modifican y simplifican contenido de protocolos de atención de: personas con discapacidad, comunidades étnicas, mujeres en estado de embarazo o con niños en brazos, personas con problemas de seguridad y/o protección, niños, niñas y adolescentes, victimas de conflicto y sector LGBTI4. Se agrega información de la Defensoría de la ciudadanía5.En protocolos se agrega libretos de atención.6. Se elimina referencia bibliográfica7. Se agregan palabras en definiciones: Amabilidad, autoreconocimiento, Autoridad propia, envejecimiento, grupo étnico, barreras, comunidades negras, enfoque diferencial, Persona mayor, Población afrocolombiana, Rápido, respetuoso, Transcurrir vital y vejez.8. Documentos relacionados se agregan procedimientos: atención a la Ciudadanía y satisfacción a la ciudadanía |

11. Control de firmas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró:** Jasbleidi Mojica CardonaKaren Baracaldo Vargas | **Cargo:** Líder servicio a la ciudadaníaApoyo servicio a la ciudadanía | **Firma:** Firmado OriginalFirmado Original |
| **Revisó:****Yecenia Cadena Serrano** | **Cargo:****Contratista SGC****OPA**“Los arriba firmantes declaramos que hemos proyectado y/o revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes aplicables a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y, por lo tanto, lo presentamos para la firma del líder del proceso” | **Firma:**Firmado Original |
| **Aprobó: Fátima Verónica Quintero Núñez** | **Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa** | **Firma:**Firmado Original |