
 El futuro es de todos Mininterior	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	 DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	Protocolo de Atención al Usuario

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO



COPIA NO CONTROLADA



 	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....3

2. OBJETIVO.....4

2.1. Objetivos específicos4

3. ALCANCE4

4. DEFINICIONES4

5. DESARROLLO5

5.1. El Usuario6

5.2. El Servicio al Ciudadano7

5.3. Actitudes del servicio comunes a todos los canales al Ciudadano8

5.3.1. Atributos de la prestación de servicio de calidad8

5.3.2. Lenguaje.....9

5.4. Canales de servicio10

5.5. Atención Presencial.....10

5.5.1. Recomendaciones generales.....10

5.6. Atención Telefónica21

5.7. Atención Escrita21

5.7.1. Atención por Correspondencia21

5.7.2. Correo electrónico22

5.7.3. Formulario Electrónico22

5.7.4. Formulario PQRSD22

5.7.5. Buzón de sugerencias.....23

5.8. Atención Escrita.....23


5.8.1. Chat virtual de la página Web o chat vía WhatsApp23

5.8.2. Redes Sociales24

5.9. Prestación de la Atención24

5.10. Bibliografía.....25

6. CONTROL DE CAMBIOS.....26

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021



1. INTRODUCCIÓN

El servicio a la comunidad, se manifiesta dentro del orden constitucional como un fin esencial del Estado, es así como el artículo 2º de la Constitución Política de 1991, resume el deber de los servidores públicos de ofrecer un buen servicio orientado a la satisfacción en las expectativas y necesidades de los usuarios, así mismo este servicio a los usuarios, se plasma dentro de la misionalidad de la entidad, encaminada a brindar servicio con el máximo desempeño a toda la comunidad acorde a su vocación de servicio, sensibilidad social, entrega y disciplina que busca la prosperidad en general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constituidos dentro del marco constitucional.

Es por esto que la realización de un Protocolo de Atención al Usuario, se fundamenta en servir como instructivo para los funcionarios y contratistas de la Entidad, encaminado a parametrizar, mejorar y ordenar con lineamientos viables, la interacción de los servidores públicos y los grupos de valor e interés internos como externos de la Dirección Nacional de Bomberos.

En ese orden de ideas, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ha habilitado el grupo de Gestión Atención al Usuario, como el equipo encargada de brindar atención con calidad y respuesta oportuna a los usuarios, a través de la implementación de estrategias de servicio y atención, donde se adopta el Protocolo de Atención al Usuario para la DNBC con la finalidad de garantizar el buen servicio y el trato digno en el acceso de las personas hacia las instituciones del Estado, mejorando por ende la imagen de la Dirección Nacional de Bomberos como una Unidad Administrativa Especial que brinda un servicio público esencial a los habitantes del territorio.

Por último, se debe tener en cuenta que el grupo de Gestión de Atención al Usuario, lidera la política de Gestión y Desempeño Institucional de servicio al ciudadano, la cual hace parte de la dimensión de gestión con valores para resultados en el marco de (MIPG), por medio del Comité Directivo, se aprobarán o no actuaciones de éste a través de las políticas y dimensiones de operación, de acuerdo a lo estipulado en los lineamientos establecidos para tal fin.

 	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

2. OBJETIVO

Brindar a los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, información sobre los lineamientos básicos para prestar un servicio eficiente a los usuarios que requieran atención o respuestas a peticiones.

2.1. Objetivos específicos

- Lograr la satisfacción en el servicio prestado al usuario frente a cada una de sus necesidades.
- Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores de la Entidad, de tal manera que permita conocer los diferentes canales de atención y comunicación con el usuario, así mismo, el comportamiento para prestar un servicio de calidad.
- Mejorar la imagen de la Dirección Nacional de Bomberos frente a los Usuarios.
- Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas entre los servidores públicos y Usuarios.
- Lograr que todos los usuarios, sin distinción alguna, reciban una excelente atención y trato digno.
- Contribuir solidariamente en el proceso de inducción de nuevos funcionarios y contratistas en la cultura y valores éticos de atención y servicio al usuario de la Dirección Nacional de Bomberos.

3. ALCANCE

Este protocolo de Atención al Usuario inicia con orientaciones para la recepción de peticiones a través de los diferentes canales de atención, contemplando lineamientos basados en procedimientos y capacitaciones realizadas por el Sistema Nacional de Servicio al Usuario y finaliza con las experiencias de cada uno de los Usuarios.

4. DEFINICIONES

Atención: Atender o prestar especial atención a requerimientos de los usuarios de manera respetuosa para satisfacer la necesidad de los usuarios.

Bombero: Persona natural adscrita a una institución de bomberos debidamente reconocida, que presta un servicio público esencial, el cual consiste en salvaguardar la vida, los bienes y los recursos naturales de la sociedad, en lo relacionado con la prevención y atención de emergencias que tengan que ver con incendios, rescates e incidentes con materiales peligrosos.

Canales de Servicio: Son los canales a través de los cuales los Grupos de Interés pueden acceder a los servicios y trámites de la Dirección Nacional de Bomberos.


Discapacidad Cognitiva: "Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Discapacidad: Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

COPIA NO CONTROLADA

15/04/2021
Página 4 | 26

Av. Calle 26 N°69 - 76 Torre 4 (Agua) Piso 15
Edificio Elemento - Bogotá D.C.
Tel.: 57 (1) 5557926 Ext.: 201 - 205
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co
Cel.: 310 241 4387
Web: dnbc.gov.co

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

Talla Baja: "Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Enfoque diferencial: Es la visión de los derechos de las personas con características particulares por su edad, género, orientación sexual y condición de discapacidad física o mental, que lleva a tener en cuenta sus expectativas, sus creencias, sus capacidades, sus prácticas cotidianas y sus formas de comprender el mundo y relacionarse, a la hora de requerir atención frente a sus necesidades. El enfoque también es importante porque permite el reconocimiento de las vulnerabilidades, riesgos e inequidades que afrontan estas personas o grupos. Por este motivo, para ser aplicado, se deben valorar las diferentes formas de relacionarse, ver, sentir y vivir en este país.

Discapacidad Física o Motora: "Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Discapacidad Mental: "Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Protocolo de Servicio: "Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Recepción: Es el recibir de un documento a la entidad.

Respuesta: Pronunciamiento sobre una resolución de manera completa y de fondo sobre petición, queja, reclamo, consulta y/o denuncia.

Servicio: Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Servidor público: Personas naturales que tienen una relación laboral con el Estado, y trabajan a su servicio para efectos de asegurar el cumplimiento de sus fines constitucionales.

Sensibilidad Social: Es la habilidad de una persona para identificar, percibir y entender las señales y contextos en las interacciones sociales. Entiende los sentimientos y pensamientos de los demás y hasta dónde está familiarizado con el conocimiento general de las normas sociales.

Discapacidad Sensorial: Visual: "Pérdida o disminución de la visión. Auditiva: Pérdida o disminución en audición.

Sordoceguera: "Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Usuario: Se entiende por usuarios toda organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Un usuario puede ser interno o externo a la DNBC.


5. DESARROLLO

Se pretende asegurar como parte de un ejercicio articulado entre todos los procesos de la DNBC y a través de los distintos canales, el acceso de los Usuarios en todo el territorio nacional, a los trámites y servicios ofrecidos, proporcionando información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, gestionando

COPIA NO CONTROLADA

15/04/2021
Página 5 | 26

Av. Calle 26 N°69 - 76 Torre 4 (Agua) Piso 15
Edificio Elemento - Bogotá D.C.
Tel.: 57 (1) 5557926 Ext.: 201 - 205
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co
Cel.: 310 241 4387
Web: dnbc.gov.co

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

los recursos requeridos para el desarrollo de las diferentes iniciativas teniendo presente las necesidades y realidades tanto de la Entidad, como las expectativas del Usuario, especialmente, la de los Cuerpos de Bomberos del país.



5.1. El Usuario

El concepto de Usuario relacionado con la persona destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho, es asimilable a conceptos tales como: clientes, beneficiarios o ciudadanos en general. En pocas palabras, el ciudadano es destinatario de un servicio que presta la Entidad en busca de satisfacer sus necesidades.

Pueden ser de dos tipos, externos e internos:

1. Usuarios internos: Aquellos que laboran o prestan sus servicios a la Dirección nacional de Bomberos, es decir, funcionarios públicos y contratistas.
2. Usuarios externos: son las personas que no pertenecen, ni laboran, ni prestan sus servicios a la Dirección Nacional de Bomberos. Los usuarios externos se clasifican en:
 - a) Instituciones que integran los Bomberos de Colombia: Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Cuerpos de Bomberos Oficiales, Bomberos Aeronáuticos, Juntas Departamentales de Bomberos, Confederación Nacional de Cuerpos de Bomberos de Colombia, Delegación Nacional de Bomberos de Colombia, Junta Nacional de Bomberos de Colombia.
 - b) Unidades Bomberiles: son los siguientes:
 - Bomberos Oficiales en servicio activo: Son empleados públicos o del sector oficial, que prestan su servicio en la actividad bomberil, por cuenta del respectivo Municipio o Distrito.
 - Bomberos Aeronáuticos en servicio activo: Son quienes tengan certificado Aero médico, licencia de bombero aeronáutico expedida por la autoridad competente y estén nombrados y vinculados como tal a la entidad Aeronáutica Civil de carácter oficial o a la entidad territorial donde presten su servicio.
 - Bomberos Voluntarios en servicio activo: Son personas que cumplen con todos los requisitos de formación bomberil y son reconocidos como tal, integran las filas de la institución y asisten a las actividades propias de la misma de acuerdo a lo estipulado en las leyes, decretos reglamentarios, los reglamentos y los estatutos de cada institución bomberil, pudiendo ejercer la actividad con o sin remuneración alguna. Estos pueden ser:
 - Bomberos voluntarios en servicio activo operativo: son quienes participan en la prevención, atención y control de incidentes y tienen mando sobre el personal de acuerdo a su grado o rango.
 - Bombero honoríficamente retirado: Es quien, habiendo prestado sus servicios a la Institución en forma destacada y valiosa, a su retiro definitivo como bombero voluntario en servicio activo, merece esta distinción a criterio del consejo de oficiales

COPIA NO CONTROLADA

 	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

- c) Organizaciones No Gubernamentales: Las ONG son cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común. Técnicamente las ONG son entidades de derecho privado, sin ánimo de lucro, con claros objetivos de beneficio social, tienen trabajo voluntario y reinvierten sus excedentes en su objeto social. Ejemplos de ONG son asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.
- d) Particulares: Personas interesadas en los temas institucionales.
- e) Órganos de Control: Especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías.
- f) Gremios y Universidades: Asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.
- g) Medios de comunicación: Prensa, radio, televisión nacional y regional.
- h) Entidades estatales y territoriales: Ministerios, Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas Especiales, Superintendencias, Departamentos, Municipios, y en general, las Entidades centralizadas y descentralizadas del sector Ejecutivo.
- i) Extranjeros: Persona natural que procede de otro país, y, por lo tanto, no posee nacionalidad colombiana.
- j) Personas jurídicas en general: Persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

5.2. El Servicio al Ciudadano

El servicio al ciudadano es el conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración pública para facilitar a los ciudadanos el acceso, comunicación a los servicios prestados por la Entidad y al cumplimiento de sus obligaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la importancia de informar los diferentes canales que entrelazan comunicación entre los ciudadanos y la Dirección, con el fin de que el ciudadano acuda de manera acertada y solicite alguna información, orientación o asistencia relacionada con el objeto de que la entidad y satisfaga el tema de su interés.



El valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas de los funcionarios, o sea, la excelencia del personal, ya que el valor agregado en el servicio al usuario consiste en todo aquello que el usuario percibe que no paga por ello y que mejora el servicio que recibe.

Por tanto, se deduce que todos los funcionarios contratistas y demás colaboradores de la Entidad deben de tener una actitud respetuosa con fines colaborativos al usuario, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben de estar capacitados para dar una atención y servicio excelente calidad al usuario. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible.

Es importante resaltar que todos los ciudadanos son importantes sin distinción alguna.

COPIA NO CONTROLADA

15/04/2021
Página 7 | 26

 	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

5.3. Actitudes del servicio comunes a todos los canales al Ciudadano

La actitud del servicio es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano. Por ello, los servidores de la Dirección deben:

- Entender el problema o el asunto puesto en conocimiento evitando interrumpir a la persona mientras habla, ser respetuoso, dar orientación respecto al objeto de la solicitud de manera clara y precisa, evitando el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, ser paciente; ofrecer alternativas de solución sin emitir juicios que lo conduzcan a errores y comprometerse sólo con lo que pueda cumplir.
- Evitar ciertas conductas que muestren un comportamiento desinteresado, altivo, condescendiente o hacer esperar al ciudadano y/o usuario sin mediar explicación alguna por la tardanza.
- Si un usuario procede con su actuar de manera violenta o grosera será obligatorio exigirle respeto de manera respetuosa.
- Cuando el ciudadano presente un Reclamo, lo deberá escuchar con atención formulando todas aquellas preguntas necesarias para tener una comprensión exacta y dar las alternativas pertinentes a la situación.
- Si el ciudadano se comporta de manera alterada, el servidor deberá mantener una actitud amable, escuchándolo atentamente, evitando calificar su estado de ánimo, brindar alternativas de solución y utilizar palabras que comprenda la situación del ciudadano.
- Cuando la respuesta al ciudadano es en negativa, se debe brindar todas las razones posibles sin utilizar palabras técnicas, tono de voz moderado, explicando los motivos por los cuales no se puede acceder a lo solicitado.



5.3.1. Atributos de la prestación de servicio de calidad

Para La Dirección Nacional de Bomberos la calidad del servicio requiere de la aplicación de ciertos atributos mínimos que contribuyan con la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos, los cuales son:

- Amabilidad: El servicio debe ser amable, agradable, gentil y humano.
- Confiabilidad: El servicio debe ser exacto, preciso, seguro, honesto y veraz.
- Calidez: Trato amigable, respeto y cariño.
- Comprensible: Capacidad de entender, interpretar o intuir las necesidades de los ciudadanos.
- Carisma: Persona amable con expresión gestual empática y amigable.
- Cortesía: atención, simpatía, respeto y amabilidad con los ciudadanos.
- Empatía: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Efectividad: Capacidad de resolver lo solicitado ágil y oportunamente, logrando el efecto que se desea o se espera.
- Inclusión: De calidad para todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminación de ningún tipo.
- Oportunidad: El servicio debe ejecutarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos y plazos acordados con el ciudadano.
- Respeto: Los seres humanos esperan ser reconocidos, valorados y tratados con dignidad.
- Sensibilidad Social: Habilidad de identificar, intuir y percibir los contextos humanos y sociales, entendiendo los sentimientos y pensamientos de los ciudadanos.

COPIA NO CONTROLADA

15/04/2021
Página 8 | 26

 	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

5.3.2. Lenguaje


Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios, es decir aplicando el uso del “lenguaje claro” que, según el Departamento Administrativo de la Función Pública de México “es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los Usuarios para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos.

Teniendo en cuenta que nuestro primer propósito es servir al Usuario, y para eso tenemos que ser claros, comprensibles y sencillos en la información que suministramos al Usuario, es importante tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Mirar directamente el rostro de la persona a la que nos dirigimos con naturalidad, espontaneidad y seguridad evitando una mirada intimidatoria.
2. Sonreír y mover acompañando el discurso con gestos cortos.
3. Evitar el exceso de muletillas.
4. Introducir y concluir la intervención.
5. Usar un lenguaje claro y accesible, para esto es importante:
 - **Brindar información completa y precisa.** “Se requiere que la información suministrada al Usuario sea completa, coherente, precisa, menos técnica, y sí más detalles y descripciones específicas que les permitan comprender los mecanismos, trámites y servicios disponibles para la gestión de sus solicitudes.
 - **Evitar el uso de palabras técnicas, siglas y extranjerismos.** “Los servidores públicos recurren a un vocabulario técnico y al uso de siglas y términos que para los Usuarios son difíciles de comprender.
6. Evitar repeticiones cuando no sean necesarias.
7. Variar los movimientos, la postura, el volumen o el ritmo con los cambios temáticos.
8. Suavizar los mensajes desagradables o negativos.

Para comunicarse en lenguaje claro se debe:

- Primero: Identificar los temas o contenidos que se quieren informar.
- Segundo: Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del Usuario: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- Tercero: Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el Usuario.
- Cuarto: Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

5.4 Canales de servicio

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para acceder, realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la DNBC.

Los canales de atención son los siguientes:


- **Presencial:** Es la interacción personalizada y directa de los usuarios con los servidores públicos en las instalaciones físicas de la Entidad.
- **Escrito:** Integrado por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional, el formulario PQRSD, formulario PQRSD electrónico y el buzón de sugerencias
- **Virtual:** Corresponde al chat disponible en la página Web de la Entidad, la aplicación WhatsApp o a través de las redes sociales.
- **Telefónico:** Es la interacción verbal vía telefónica de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad.

5.5 Atención Presencial

Se prestará atención directamente personal a los usuarios que se presenten a las oficinas de la Dirección. Ante lo cual, los servidores deberán tener de presente las recomendaciones que se expondrán dentro del presente título.

5.5.1 Recomendaciones generales

- Saludar a todas las personas que ingresan a la Entidad de forma respetuosa, cordial y educada.
Cuando sea el caso del ingreso de unidades bomberiles, es importante identificar su rango y saludarlo conforme a este.
- Indispensable mantener una presentación personal apropiada para el rol que desempeña cada servidor y que guarde adecuadamente la imagen institucional.
- Mientras se atiende a un usuario en el puesto de trabajo es importante no comer, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o hablar por celular, entre otras actividades que puedan incomodar a los usuarios y hacer percibir que sus necesidades no son importantes.
- Es importante mantener un lenguaje gestual y corporal acorde al trato verbal, es decir, adecuado y cortés.
- El lenguaje y el tono de voz son importantes en la comunicación verbal, por tal motivo es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible para el usuario.
- En el escritorio de oficina no deben acomodarse elementos distractores, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
- Indispensable atender a los usuarios respetando el orden de llegada.
- Al inicio de la conversación se deberá ofrecer al usuario un saludo cortés de bienvenida, teniendo precaución en el evento de que sea una unidad bomberil quien se dirija a usted o solicite la información, tenga de presente el rango, con el cual deberá dirigirse

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

a él seguido de su apellido. Ejemplo: Teniente Páez, Cabo Díaz, Comandante Hernández.

- Identificar el objeto de consulta y examinar los documentos aportados, si fuere el caso.
- Responder a las preguntas del Usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, consultando una información actualizada para brindarle la respuesta.
- Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, informarlo de forma inmediata al usuario.
- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del Usuario, ni crearle falsas expectativas.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al Usuario para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Si la pregunta del Usuario debe ser respondida por servidores o algún colaborador de la Agencia, éstos deben estar en disposición de atender al Usuario o de suministrar la información a la persona del punto de atención al usuario.
- En caso de que la P.Q.R.S.D presentada personalmente deba ser radicada por escrito, informar tal situación explicando las razones y entregar el formato correspondiente.
- Al cierre de la atención, el servidor deberá retroalimentar al usuario los puntos tratados, revisar los compromisos adquiridos, si lo hubo y despedirse con una sonrisa llamando a la persona por su nombre.

5.5.2 Ingreso a la Entidad

En la entrada las personas encargadas de prestar el servicio de vigilancia, de radicación y de atención al Usuario deberán ser siempre corteses con los usuarios y comunicar la necesidad de revisar los elementos personales que lleven consigo para el ingreso y salida de las instalaciones, con el fin de contribuir con la seguridad de los servidores y colaboradores de la Dirección

En tal evento deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al Usuario. Puede decir: "Buenos días/tardes ¿En qué le puedo servir?".
- Reconocer si el peticionario es una unidad bomberil, identificar su rango y saludarlo conforme a este.
- Preguntar al Usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- Presentarse con su nombre y ofrecerle su ayuda y disposición para colaborarle en lo que solicite.
- Tener una expresión formal al referirse a su persona tal como "usted", evitar palabras como "vos" o "tú".
- Mantenga una tonalidad modulada, homogénea, amigable y articule bien las palabras.
- Manejar un lenguaje claro y preciso.
- Escuchar consciente y atentamente al Usuario.
- Orientar al Usuario con lenguaje claro y precisión en su petición.
- Preguntar si existe alguna otra duda y ofrecerle su ayuda.
- Despedirse educada y amigablemente del Usuario y agradecerle por su tiempo.

COPIA NO CONTROLADA



El futuro es de todos

Mininterior



GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Protocolo de Atención al Usuario

Vigente Desde:
30/06/2021

5.5.3 Insignias de los rangos de los Cuerpos de Bomberos

Para realizar una correcta atención a los diferentes cuerpos de bomberos, es importante conocer las insignias que identifican el rango de las unidades bomberiles reguladas y tomadas de la Resolución No. 0661 de 2014 y 328 de 2020.



“El Comandante como identificación de su cargo utilizará cinco (5) pitones dorados cruzados formando una estrella y de acuerdo al grado que ostente se utilizarán de la siguiente manera:

- El Director Nacional de Bomberos como identificación de su cargo utilizará cinco (5) pitones (derecha - izquierda) orlado en laureles, ubicadas en cada una de las puntas del cuello de la camisa cuyo diámetro es de 30 ± 2 mm, se elaborará en el material azul principal, bordado y rebordeado en hilo amarillo se sujetará al uniforme con puntada fina en las puntas del cuello.

COPIA NO CONTROLADA

15/04/2021

Página 12 | 26



El futuro es de todos

Mininterior

Av. Calle 26 N°69 - 76 Torre 4 (Agua) Piso 15


Edificio Elemento - Bogotá D.C.

Tel.: 57 (1) 5557926 Ext.: 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Cel.: 310 241 4387

Web: dnbc.gov.co

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021



- El Comandante como identificación de su cargo utilizará cinco (5) pitones (derecha - izquierda), ubicadas en cada una de las puntas del cuello de la camisa cuyo diámetro es de 30 ± 2 mm, se elaborará en el material azul principal, bordado y rebordeado en hilo amarillo se sujetará al uniforme con puntada fina en las puntas del cuello.




- El Subcomandante como identificación de su cargo utilizará cuatro (4) pitones (derecha - izquierda), ubicadas en cada una de las puntas del cuello de la camisa cuyo diámetro es de 30 ± 2 mm, se elaborará en el material azul principal, bordado y rebordeado en hilo amarillo se sujetará al uniforme con puntada fina en las puntas del cuello.



Las presillas se portarán en los uniformes de dos piezas de la siguiente manera:

- **Oficiales**

Presillas de color azul y los distintivos estarán bordados en color oro.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

- **Capitán:** usa tres (3) pitones dorados, sobre un rectángulo azul



- **Teniente:** usa dos (2) pitones dorados, sobre un rectángulo azul.





- **Subteniente:** usa un (1) pitón dorado, sobre un rectángulo azul.



- **Suboficiales**

- **Sargento:** usa un (1) triángulo y dos (2) barras de color dorado.



 El futuro es de todos Mininterior	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
		Protocolo de Atención al Usuario

- **Cabo:** usa un (1) triángulo y una (1) barra de color dorado.



- **Bomberos:** usa un (1) triángulo de color dorado.



5.5.4 Atención Preferencial


La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia brinda atención preferencial a usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Las personas atrás descritas, tienen prelación en la asignación de turno sobre los demás Usuarios.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, una vez recibida la petición, se le informará telefónicamente o por correo electrónico, la fecha prevista de respuesta la cual será menor a los términos establecidos en la Ley.

5.5.5 Enfoque Diferencial

El Estado Colombiano, bajo el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia debe garantizar un trato igualitario a toda la sociedad sin distinción alguna. No obstante, ese trato igualitario debe ejecutarse entre los "iguales", pero a quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, el trato debe ser diferencial, orientado a salvaguardar, respetar y valorar las diferencias. Por tanto, "el enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia"15.

La responsabilidad de los servidores públicos hoy en día se convierte en un pilar fundamental para la promoción, protección y garantía de los derechos humanos de las

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

personas sujetos de Enfoque Diferencial. Es por esto que la atención al ciudadano debe estar enfocada a este principio con el fin de ejecutar en mejor medida el fin del estado social de derecho.

SUJETOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL





5.5.5.1 Atención de personas en condición de discapacidad

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia brinda atención a personas en condición de discapacidad garantizando su participación plena con la institución sin ningún tipo de barrera que pueda afectar sus derechos, cumpliendo lo requerido por la Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, la cual fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, la Ley Estatutaria 1618 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas en condición de discapacidad, así como la “Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención Incluyente” del Departamento Nacional de Planeación y del Programa Nacional de servicio al ciudadano.

5.5.5.2 Atención para las personas en condición de discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- No hale del vestuario o del brazo al usuario.
- Hable y preste atención a la persona.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como cuando se señala con la mano o usa expresiones como “allí”.

 	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo con el fin que la persona en condición de discapacidad visual esté debidamente enterada.
- Cuando la persona en condición de discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- No dejar objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de paso como: puertas semiabiertas, cables de corriente, sillas, materas, cajas, entre otros.

5.5.5.3 Atención para las personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas


- No es necesario gritar.
- Dirigirse directamente a la persona en condición de discapacidad y no a su intérprete.
- Siempre hable de frente, algunas personas tienen la habilidad de leer los labios, pero no ocurre siempre, debe vocalizar correctamente sin exagerar la vocalización o los gestos.
- Mantener la zona de la boca limpia obstáculos que puedan afectar el ejercicio de vocalización y emisión de la voz como, un bolígrafo, chicle, entre otros.
- No aparente que ha entendido lo que la persona en condición de discapacidad auditiva le quiere transmitir, si es necesario solicite que repita el mensaje con el fin de tener una comunicación efectiva.
- Utilice medios alternos de comunicación como la representación de ideas mediante dibujos o señas, de tal forma que se logre claridad en la comunicación.

5.5.5.4 Atención para las personas con sordoceguera (deficiencia visual y auditiva)

- Dirigirse directamente a la persona en condición de discapacidad y no a su intérprete.
- Atienda las sugerencias del intérprete, dado que puede haber un método para comunicarse con la persona con sordoceguera.
- Siempre estar en el campo de visión de la persona, en la medida que no siempre se puede establecer si la persona conserva algo de resto visual.
- Si la persona utiliza un audífono diríjase de forma clara y directa, vocalizando las palabras.

5.5.5.5 Atención para las personas en condición de discapacidad física o motora

- Tenga siempre una actitud de colaboración, pregunte si la persona en condición de discapacidad requiere ayuda, y si ese es el caso pregunte lo que debe hacer.
- Mantener paciencia, no apesure a la persona en el recorrido,
- En el caso de mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, sitúese en la medida de lo posible a la altura de sus ojos.
- No toque ni aparte los elementos de ayuda de la persona con discapacidad a menos que se lo solicite.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

5.5.5.6 Atención para las personas en condición de discapacidad cognitiva

- Dirigirse directamente a la persona en condición de discapacidad y no a su acompañante.
- Brinde información con gran contenido visual, con mensajes cortos y concretos.
- Sea paciente durante la conversación que mantenga con la persona en condición de discapacidad cognitiva.
- Mantenga un lenguaje concreto, sencillo y de fácil comprensión.

5.5.5.7 Atención para las personas en condición de discapacidad mental

- Mantenga una actitud de respeto con la persona.
- Use durante la conversación que mantenga con la persona en condición de discapacidad mental un lenguaje claro, sencillo y concreto.
- Realice un ejercicio de retroalimentación para verificar que el mensaje está siendo entendido.


5.5.5.8 Atención de niños, niñas y adolescentes

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al niño/niña/adolescente. Puede decir: "Buenos días/tardes niño/niña/chico/chica ¿En qué le puedo colaborar?".
- Preguntar al niño/niña/adolescente su nombre y usarlo para dirigirse a él/ella.
- Presentarse con su nombre y ofrecerle su ayuda y disposición para colaborarle en lo que necesite.
- Mantenga una tonalidad suave, amigable, pausada, confiable y articule bien las palabras.
- Postura que genere confianza
- Manejar un lenguaje claro, entendible, comprensible y preciso.
- Escuchar consciente y atentamente al niño/niña/adolescente.
- Orientar y brindar al niño/niña/adolescente información con lenguaje claro, comprensible, con piezas gráficas y evitando tecnicismos, bilingüismos o palabras poco entendibles.
- Preguntar si ha sido clara la información brindada y si existe alguna otra duda y ofrecerle su
- ayuda.
- Acompañarlo al lugar donde se encuentre el acompañante del niño/niña/adolescente.
- Despedirse de forma educada y amigablemente del niño/niña/adolescente, agradeciéndole por su tiempo y atención.

5.5.5.9 Atención de adultos mayores

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al
- Puede decir: "Buenos días/tardes señor/señora ¿En qué le puedo colaborar?".
- Preguntar al señor/señora su nombre y usarlo para dirigirse a él/ella.
- Presentarse con su nombre, ofrecerle su ayuda y disposición para colaborarle en lo que necesite.

COPIA NO CONTROLADA

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

- Tener una expresión formal al referirse a su persona tal como “usted”, evitar palabras como “vos” o “tu”.
- Mantenga una tonalidad suave, pausada, amigable, confiable y articule bien las palabras.
- Manejar un lenguaje claro, entendible, comprensible y preciso.
- Escuchar consciente y atentamente al adulto mayor.
- Orientar y brindarle al adulto mayor, información con lenguaje claro, comprensible y evitando tecnicismos, bilingüismos o palabras poco entendibles.
- Preguntar si ha sido clara la información brindada y si existe alguna otra duda y ofrecerle su ayuda.
- Despedirse de forma educada y amigablemente del niño/niña/adolescente, agradecerle por su tiempo y atención.



5.5.5.10 Atención de Indígenas y otras comunidades étnicas

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano o ciudadana. Puede decir: “Buenos días/tardes ¿En qué le puedo colaborar?”.
- Preguntar al ciudadano o ciudadana su nombre y usarlo para dirigirse a él/ella.
- Presentarse con su nombre y ofrecerle su ayuda y disposición para colaborarle en lo que necesite.
- Se procede a identificar la lengua nativa y la región, pueblo o grupo étnico de donde proviene el ciudadano, de este modo se establece su idioma nativo.
- En caso del que el ciudadano no pueda expresarse en Castellano, se le debe solicitar
- Amablemente que presente su petición en forma escrita en la lengua nativa.
- Informarle al peticionario que, una vez radicada la petición, la Oficina de Atención al Ciudadano de la DNBC, deberá solicitar ante el Ministerio de Cultura apoyo técnico para traducción de la petición y la respuesta de la misma traducida al idioma nativo del peticionario.
- Mantener un lenguaje amigable con las manos.
- Preguntar si ha sido clara la información brindada y si existe alguna otra duda y ofrecerle su ayuda.
- Despedirse de forma educada y amigablemente del ciudadano, agradeciéndole por su tiempo y atención.

5.5.5.11 Atención de la comunidad LGTBI (Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales e Intersexuales).

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano o ciudadana. Puede decir: “Buenos días/tardes ¿En qué le puedo colaborar?”.
- Preguntar al ciudadano o ciudadana su nombre y usarlo para dirigirse a él/ella.
- Presentarse con su nombre y ofrecerle su ayuda y disposición para colaborarle en lo que necesite.
- Mantenga una tonalidad suave, amigable, pausada, confiable y articule bien las palabras.
- Postura que genere confianza y seriedad.
- Manejar un lenguaje claro, entendible, comprensible y preciso.
- Escuchar consciente y atentamente al niño/niña/adolescente.

COPIA NO CONTROLADA

 	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021


- Orientar y brindarle al niño/niña/adolescente información con lenguaje claro, comprensible, con piezas gráficas y evitando tecnicismos, bilingüismos o palabras poco entendibles.
- Preguntar si ha sido clara la información brindada y si existe alguna otra duda y ofrecerle su ayuda.
- Acompañarlo al lugar donde se encuentre el acompañante del niño/niña/adolescente.
- Despedirse de forma educada y amigablemente del niño/niña/adolescente, agradeciéndole por su tiempo y atención.

5.5.5.12 Lineamientos generales para atención a personas de la comunidad LGBTI

- Brindar un trato respetuoso y digno a todas las personas.
- Tomar la atención al ciudadano o ciudadana seria y educadamente con profesionalismo.
- Transmitir un ambiente de confianza, empatía, aceptación, inclusión y respeto con el objetivo de brindar una atención libre de estigmas, prejuicios y discriminación hacia personas LGBTI, transmitiendo y utilizando mensajes positivos de acompañamiento.
- La persona que acude a los servicios para solicitar atención o información debe sentirse escuchada, aceptada, respetada, entendida y apoyada en todo momento.
- Nadie tiene la obligación de revelar su orientación sexual o identidad de género (ámbito de la vida privada). No se debe preguntar sobre estos temas, pues de ninguna forma es un requisito para la atención. Si no se tiene certeza de la sexualidad de la persona, se puede utilizar un lenguaje genéricamente neutro.

5.5.5.13 Atención a personas con lengua extranjera

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano o ciudadana. Puede decir: "Buenos días/tardes ¿En qué le puedo colaborar?".
- Preguntar al ciudadano o ciudadana su nombre y usarlo para dirigirse a él/ella.
- Presentarse con su nombre y ofrecerle su ayuda y disposición para colaborarle en lo que necesite.
- Se procede a identificar el país de donde proviene el ciudadano, de este modo se establece su idioma nativo.
- Se le solicita al ciudadano que escriba su petición en un papel para así proceder a traducirla por los medios tecnológicos.
- Mostrarle al ciudadano en su lenguaje nativo la información que usted le desea comunicar en letra clara y lenguaje entendible.
- Mantener un lenguaje amigable con las manos y la parte corporal que genere confianza.
- Preguntar si ha sido clara la información brindada y si existe alguna otra duda y ofrecerle su ayuda.
- Despedirse de forma educada y amigablemente del niño/niña/adolescente, agradeciéndole por su tiempo y atención.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

5.6 Atención Telefónica

La atención que se preste a los ciudadanos a través de las líneas telefónicas y móviles de las cuales disponga La Dirección Nacional de Bomberos deberá sujetarse a las siguientes recomendaciones:


- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Brindar un cálido saludo con un buen día/ buenas tardes
- Decir el nombre de la Entidad, el área que responde e informar su nombre.
- Ofrecerle su ayuda y disposición para colaborarle en lo que necesite.
- Mantenga una tonalidad modulada, pausada, homogénea, amigable y articule bien las palabras.
- Asegurarse de haber comprendido el nombre y apellido del usuario. En caso de que el usuario desee realizar su solicitud de forma anónima registrar el caso como N.N y continuar con la atención.
- Registrar a los usuarios en una lista de registro de control de llamadas.
- Escuchar consciente y atentamente al ciudadano e indagar sobre el objeto de la llamada.
- Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo.
- En caso de que la espera supere el minuto, comunicarle al ciudadano.
- Responder y orientar al ciudadano con la información que corresponda a través de un lenguaje claro, coherente, entendible y preciso.
- En caso de que el ciudadano deba comunicarse con algún funcionario de otra área, informar tal situación indicándole al ciudadano el nombre, cargo y extensión de la persona.
- En caso de que el ciudadano formule una petición que amerite una resolución de fondo, se deberá informar al ciudadano los canales de atención escritos para proceder a su respectiva radicación.
- Si la consulta o comunicación sostenida con el usuario termina, cierre la llamada con cordialidad.

5.7 Atención Escrita

5.7.1 Atención por Correspondencia

Este canal permite a los usuarios, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal. Es necesario que los servidores tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servir?"
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- Tener una expresión formal al referirse a su persona tal como "usted", evitar palabras como "vos" o "tú".
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o de salida. Los números de los radicados no deben estar repetidos, tachados ni enmendados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Para esta labor es muy importante tener en cuenta el Reglamento Interno de Archivo y Correspondencia de la Dirección Nacional de Bomberos.
- Despedirse de forma educada y amigablemente del niño/niña/adolescente, agradeciéndole por su tiempo y atención.


5.7.2 Correo electrónico

- Por centralización de la información responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la Dirección; de lo contrario, remitir a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas, en lenguaje claro y preciso. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos. No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

5.7.3 Formulario Electrónico

La Dirección Nacional de Bomberos, ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, el que se encuentra a disposición a través del siguiente enlace: <http://40.75.99.166/orfeo3/formularioPqrsd/formulario.php> donde se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

5.7.4 Formulario PQRSD

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- Presentarse con su nombre y ofrecerle su ayuda y disposición para colaborarle en lo que solicite.
- Tener una expresión formal al referirse a su persona tal como "usted", evitar palabras como "vos" o "tu".
- Mantenga una tonalidad modulada, homogénea, amigable y articule bien las palabras.
- Manejar un lenguaje claro y preciso.
- Escuchar consiente y atentamente al ciudadano.
- Comunicar al ciudadano los canales de atención con atención al ciudadano para que realice el seguimiento de su solicitud.
- Preguntar si existe alguna otra duda y ofrecerle su ayuda.
- Despedirse educada y amigablemente del ciudadano y agradecerle por su tiempo.

5.7.5 Buzón de sugerencias


- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Revisar el contenido del buzón el primer día hábil de cada semana.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Dar una repuesta al usuario sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

5.8 Atención Escrita

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correos electrónicos institucionales y redes sociales.

5.8.1 Chat virtual de la página Web o chat vía WhatsApp

- Una vez se inicie una conversación por el chat en línea, saludar al usuario: "Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) preguntar con quien se tiene el gusto de hablar e indagar en el objeto de su requerimiento.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible, evitar demoras o tiempos de espera no justificados, responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Observada la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta desborda las posibilidades de uso del chat. De no ser así, informar respetuosamente al ciudadano el medio idóneo para recibir el requerimiento.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad; comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, informe al usuario que se enviará respuesta al correo electrónico que el mismo disponga.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta y que se quedara atento y al servicio de cualquier otra inquietud.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

5.8.2 Redes Sociales

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata: Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

5.9 Prestación de la Atención



Los canales de atención que ofrece la Dirección Nacional de Bomberos son: el presencial, de correspondencia, telefónico y virtual:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Atención Telefónica	Línea fija	En Bogotá 57 (1) 5557926 Ext. 201 - 205	Atención en días hábiles de lunes a Viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm.
	Línea celular	310 241 43 87	
Atención Virtual	Chat en línea	https://dnbc.gov.co/contactenos	Atención en días hábiles de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm.
	Redes Sociales	YouTube: DNBomberosCol Twitter: @DNBomberosCol Instagram: @DNBomberosCol	
Atención Escrita	Por correspondencia	La sede principal de la Dirección en Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76 Torre 4 (Agua) Piso 15 Edificio Elemento	Atención en días hábiles de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm.
	Correo electrónico	atencionciudadano@dnbc.gov.co	
	Buzón de sugerencias	La sede principal de la Dirección en Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76 Torre 4 (Agua) Piso 15 Edificio Elemento	
	Formato PQRSD	La sede principal de la Dirección en Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76 Torre 4 (Agua) Piso 15 Edificio Elemento	
	Formato Electrónico	http://40.75.99.166/orfeo3/formularioParsd/formulario.php	
Atención Presencial	Atención personal	La sede principal de la Dirección en Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76 Torre 4 (Agua) Piso 15 Edificio Elemento	Atención en días hábiles de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm.

COPIA NO CONTROLADA



15/04/2021

Página 24 | 26

 	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

5.10 Bibliografía

- Resolución 0661 de 2014 Por la cual se adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia.
- Resolución 238 de 2020 Por medio de la cual se adopta la modificación de los Uniformes y Símbolos de los Cuerpos de Bomberos de Colombia.
- GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA-DNP.
- EL ENFOQUE DIFERENCIAL Y ÉTNICO EN LA POLÍTICA PÚBLICA DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO- MINISTERIO DEL INTERIOR.
- MODELO DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN SEXUALMENTE DIVERSA POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES DE DERECHOS HUMANOS- FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN.
- Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1346 de 2009 Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. Disponible:
<http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.htm>
- Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: www.servicioalciudadano.gov.co Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.
http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf
- Página de Gobierno en Línea: programa.gobiernoenlinea.gov.co
- Protocolos de servicios al ciudadano. Departamento Nacional de Planeación; Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá D.C diciembre de 2013 Disponible:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Ministerio de Educación:
https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-354029_recurso_1.pdf
- Departamento de la Función Pública:
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

 	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	Protocolo de Atención al Usuario	Vigente Desde: 30/06/2021

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
21/10/2015	Emisión Inicial Oficial	1
31/03/2016	Los ajustes se hacen para mejorar la comprensión del mismo documento: Se ajusta la introducción; se agrega el alcance; se agrega información institucional; se modifica la organización general de la información; se elimina el marco normativo al no generar valor agregado a la lectura del protocolo; se identifican los canales actuales de atención con los que cuenta la DNBC; se agregan los protocolos de atención a personas en condición de discapacidad; se eliminan los capítulos de la imagen y relaciones humanas; se incluye la atención de peticiones anónimas.	2
11/07/2018	Emisión Inicial oficial. Los ajustes se hacen para ampliar la información: se agrega en la introducción lo referente a la resolución 011 de 2017, y con la misma Resolución se amplía lo referente a políticas en el punto 3.3, igualmente se actualiza la tabla del punto 8 que hace alusión a la prestación de la atención.	3
30/10/2019	Actualización Canales de Atención	4
30/06/2021	Se realizó revisión general del documento y actualización. Se incluyó la información actualizada referente a las insignias de los rangos de las unidades activas pertenecientes a los Cuerpos de Bomberos del país, con la finalidad que los funcionarios y contratistas de la DNBC conozcan la jerarquía Bomberil al momento de atenderlos y se actualizan los Canales de Atención.	5

Elaborado por: Nombre: Faubricio Sánchez Cortes Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 30/06/2021 Firma:	Revisado y Aprobado por: Nombre: Capitán Charles Benavides Castillo Cargo: Director General Fecha: 30/06/2021 Firma:	Revisión metodológica: Nombre: Catalina Carranza – John Jairo Beltran Cargo: Contratistas Gestión de Análisis y Mejora Continua Fecha: 30/06/2021 Firma:
--	---	---

COPIA NO CONTROLADA