



CARTA DE TRATO DIGNO

**A LOS USUARIOS DE LA
DIRECCIÓN NACIONAL DE
BOMBEROS DE COLOMBIA**

FUENTE DE INFORMACIÓN: GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO - DNBC



02

APRECIADOS USUARI@S:

Un saludo especial por parte de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

La Dirección Nacional de Bomberos, en aras de garantizar la prestación del servicio público esencial de prevención del riesgo de incendio y brindar un constante apoyo a los diferentes cuerpos de bomberos del país, se compromete a respetar los derechos constitucionales y legales de nuestros usuarios(as) en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011. DNBC, vigilará que nuestros usuarios(as) tengan un trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, por ello a continuación damos a conocer los canales de atención con los que cuenta la Dirección, los derechos y deberes de nuestros usuarios(as) y los deberes que tenemos como entidad:

CANALES

03

1. Atención presencial:

Es un espacio de contacto presencial para que la ciudadanía presente cualquier petición ante la Dirección. La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada en la **avenida calle 29 #69-79, torre 4(agua) piso 15, edificio elemento Bogotá D.C**, con un horario de atención de **8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes**.

2. Escrito:

Integrado por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional (**atencionciudadano@dnbc.gov.co**), el formulario PQRSD, formulario PQRSD electrónico y nuestro buzón de sugerencias.

Link: <https://dnbc.gov.co/presentar-pqrsd>



3. Virtual:

Ingresando a nuestro portal Web www.dnbc.gov.co chat virtual ubicado en el costado bajo derecho e igualmente se tiene habilitado nuestro **Chat Whatsapp (3228662938)** o nuestras redes sociales como **Twitter “@DNBomberosCol”** e **Instagram “dnbomberoscol”**.

4. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Los usuarios y ciudadanía pueden contactar a los funcionarios y contratistas de la Dirección de manera directa en la ciudad de Bogotá, a través del **PBX (1)5557926 Ext.:201-205** o a nuestra **línea móvil 3228662938**.



DERECHOS DE LOS USUARI@S

05



Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.



Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.



Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.



Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.





Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.



Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.



Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

¹ Artículo 5: Derechos de las personas ante las autoridades, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011

DEBERES DE LOS USUARI@S

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

2 Artículo 6: Deberes de las personas, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.





DEBERES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Pág 5 de 7.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.