



**MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS "DNBC"**

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 249 DEL 11 DE JULIO DE 2018.

"Por la cual se adopta el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Dirección Nacional de Bomberos"

El Director Nacional de Bomberos en ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las que le confiere la Ley 1575 de 2012, el Decreto 350 de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo 2º, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines esenciales del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos; además de facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del estado Social de Derecho.

Que el Decreto 2623 de 2009, "por el cual se crea el sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." Se establece como una instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 señala que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El programa presidencial de Modernización, Eficacia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Que la Ley 1575 de 2012 en su artículo 5, creó la Dirección Nacional de Bomberos, como Unidad Administrativa Especial del orden nacional, con personería jurídica, adscrita al Ministerio del Interior, con autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, cuya sede será en Bogotá D.C: de conformidad con lo señalado en el Decreto 350 de 2013 "por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.

Que el objetivo de la Dirección Nacional de Bomberos, dirigir, coordinar y acompañar la actividad de los cuerpos de bomberos del País, para la debida implementación de las políticas y normativa que se formule en materia de gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescate de todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, que permitan prestar de manera eficiente este servicio público esencial.

Que mediante Resolución 0323 del 27 de agosto de 2015 se creó el Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión y Control.

Que en reunión de fecha 26 de octubre de 2015 del Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión y Control, se aprobó el Protocolo de Atención al Usuario de la Dirección Nacional de Bomberos



**MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS "DNBC"**

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 249 DEL 11 DE JULIO DE 2018.

"Por la cual se adopta el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Dirección Nacional de Bomberos"

Que en la Resolución 481 de 2015 no se encuentra formalizado el protocolo de Atención al Usuario en el sistema integrado y gestión de la Entidad, por lo tanto es necesario adoptar un nuevo protocolo que cumpla con esta exigencia.

Que en mérito de los expuestos y con el fin de promover el buen gobierno y la mejora en la atención a los usuarios de la Dirección Nacional de Bomberos:

Que en mérito de lo expuesto.

RESUELVE:

PRIMERO: Actualizar el Protocolo de Atención al Usuario de la Dirección Nacional de Bomberos, el cual hace parte integral del presente Acto Administrativo.

SEGUNDO: Aplicación. Las disposiciones contenidas en la presente Resolución son de carácter obligatorio y sin excepción, para todos los servidores públicos, contratistas y usuarios de la Dirección Nacional de Bomberos.

TERCERO: La presente resolución deroga la Resolución 481 de 2015 y demás disposiciones que le sean contrarias.

CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., el once (11) de Julio de 2018.

GERMÁN ÁNDRES MIRANDA MONTENEGRO
Director Nacional de Bomberos

Proyectó: Hernando Andrés García Marino
Revisó: Carlos López Barrera
Aprobó: Germán Andrés Miranda Montenegro *at*