



**EL TRATO
DIGNO
ES TU**

Derecho



MININTERIOR



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

Carta de trato digno a los usuarios de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Apreciados usuarios y usuarias:

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. Asimismo, 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:



1. Atención presencial: Es un espacio de contacto presencial para que los usuarios y la ciudadanía presenten cualquier petición ante la Dirección. La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada en la sede principal de la Dirección en Bogotá en la Carrera 30 No. 85 A 39/47, con un horario de atención de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes.



2. Buzón de sugerencias: canal físico que se ha puesto a disposición del público para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera escrita. El mismo se encuentra en sala de espera de la Dirección en Bogotá en la Carrera 30 No. 85 A 39/47, con un horario de atención de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes.



3. Atención telefónica: A través de este medio, los usuarios y ciudadanía pueden contactar a los funcionarios y contratistas de la Dirección de manera directa en la ciudad de Bogotá, en los siguientes números (57 1) 2571263 / 2571281 / 257 1275 Ext. 146.



4. Línea móvil: A través de este medio, los usuarios y la ciudadanía pueden contactarse con la oficina de atención al usuario en donde serán atendidas sus solicitudes o se le brindará información del estado de sus trámites: 310 241 43 87



5. Atención por medios electrónicos: La Dirección cuenta con su página web bomberos.mininterior.gov.co, correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co, Twitter @DNBomberosCol y nuestro canal en YouTube DNBomberosCol, para atender cualquier solicitud de nuestros usuarios y ciudadanía en general.

Derechos de los usuarios y usuarias:

1. 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.

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

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

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

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. 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.

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

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.

Atención al Ciudadano

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Tels: 2571281/2571263

2571275/6346342/6184218 Ext. 146

Celular: 3223470923



MININTERIOR



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

8. 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.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los usuarios y usuarias²:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.



Deberes de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia³:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. 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.

²Artículo 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.

³Artículo 7: Deberes de las Autoridades en la Atención al Público, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

Atención al Ciudadano

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Tels: 2571281/2571263

2571275/6346342/6184218 Ext. 146

Celular: 3223470923



MININTERIOR



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Deberes de la Dirección Nacional de Bomberos con relación a la Información al Público⁴:

Igualmente, dentro del deber que tienen la Dirección de informar al público, se encuentra que se deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.

⁴Artículo 8: Deber de información al público. Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

Atención al Ciudadano

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Tels: 2571281/2571263

2571275/6346342/6184218 Ext. 146

Celular: 3223470923

4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

Prohibiciones de la Dirección Nacional de Bomberos⁵:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.

⁵Artículo 9: Prohibiciones. Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

Atención al Ciudadano

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Tels: 2571281/2571263

2571275/6346342/6184218 Ext. 146

Celular: 3223470923



MININTERIOR



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.

13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración. 14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.

14. Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

15. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.



Cordialmente,
Dirección Nacional de Bomberos de Colombia
Bogotá, Julio 19 de 2016

DIAGRAMADO POR COMUNICACIONES DNBC

Atención al Ciudadano

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Tels: 2571281/2571263

2571275/6346342/6184218 Ext. 146

Celular: 3223470923



MININTERIOR



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN