

# CARTA DE TRATO DIGNO

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá tiene como misión “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”.

La entidad busca garantizar los derechos y deberes constitucionales y se compromete a vigilar que la ciudadanía reciba una atención enmarcada en los siguientes principios: ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad (artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014).



## DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Recibir un trato digno, respetuoso y diligente.
- Ser atendido/a con propósito social y sin discriminación.
- Que se mantenga confidencialidad de la información y datos suministrados a la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.
- Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- Presentar las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, consultas por cualquiera de los canales de interacción dispuestos por Bomberos Bogotá.
- Recibir respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la Ley.
- Conocer los requisitos y el trámite para acceder a los servicios de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.
- Respeto de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

## DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Brindar un trato digno, amable y respetuoso al personal que lo atiende o brinda el servicio.
- Cumplir con las normas, requisitos, procedimientos establecidos por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá para el uso y acceso a los servicios de la entidad.
- Facilitar información veraz para el trámite de los servicios ante la entidad, evitando aportar datos o documentos falsos.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y evitar la insistencia de solicitudes que no son procedentes que generen demora en las respuestas.
- Acatar la Constitución y las leyes.

## CANALES DE INTERACCIÓN

### POR ESCRITO

Punto de gestión de radicación y correspondencia de requerimientos Calle 20 68A- 06

### VERBAL

Punto principal Calle 20 # 68A-06  
Gestión de Servicio a la Ciudadanía  
Días hábiles de lunes a viernes.

### RED CADE

Super CADE Suba, Américas, CAD 30 y Manitas

### BUZÓN DE SUGERENCIAS

Punto principal en la Calle 20 68A- 06  
Gestión de Servicio a la Ciudadanía  
Días hábiles de lunes a viernes.

### TELEFÓNICO

Líneas de atención (1) 3822500 Extensiones: 40101 – 40102 – 40110  
40112 y 40113.  
Celular 3164739599  
Línea 195 Centro de Contacto Distrital

### VIRTUAL

Gestión Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha  
[http://www.bomberosbogota.gov.co/govi-sdqs/crear\\_quejasysoluciones@bomberosbogotagov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co/govi-sdqs/crear_quejasysoluciones@bomberosbogotagov.co)  
[denuncias@bomberosbogota.gov.co](mailto:denuncias@bomberosbogota.gov.co)  
[defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co)  
Chat whatsapp: 317 4043709



[Honor, Valor, Disciplina]

**U.A.E. CUERPO OFICIAL  
BOMBEROS**  
BOGOTÁ D.C.