

	RESOLUCIÓN	Código: F-GJ-SGC-101-005
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020
		Página 1 de 4

**RESOLUCIÓN No. 00049 DE 2022
(FEBRERO 16)**

“Por medio de la cual se adopta la Carta de Trato Digno al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga”

LA DIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS DE BUCARAMANGA

En uso de sus facultades Constitucionales, legales y en especial las conferidas en el Acuerdo No. 058 de 1987 del Concejo Municipal de Bucaramanga, y demás normas concordantes vigentes y,

CONSIDERANDO

1. Que Bomberos de Bucaramanga es una entidad pública descentralizada adscrita al Municipio de Bucaramanga, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, creada mediante el Acuerdo No. 058 de 1987 del Concejo de Bucaramanga, que tiene por objeto principal, de conformidad con la Ley 1575 de 2012, la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, sin perjuicio de las atribuciones de las demás entidades que conforman el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres.
2. Que de acuerdo con la Resolución No. 205 del dieciséis (16) de octubre de 2015 por la cual se ajustó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, de Bomberos de Bucaramanga, es función de la Dirección General expedir los actos administrativos, de acuerdo con las facultades concedidas por la Ley y los reglamentos.
3. Que la Constitución Política en su artículo 209, establece:

(...) “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”
4. Que el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece una serie de deberes de las autoridades en la atención al público.
5. Que el numeral 5 del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala como deber de las autoridades en la atención al público: *“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.”*

	RESOLUCIÓN	Código: F-GJ-SGC-101-005
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020
		Página 2 de 4

**RESOLUCIÓN No. 00049 DE 2022
(FEBRERO 16)**

“Por medio de la cual se adopta la Carta de Trato Digno al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga”

En mérito de lo anterior, la Dirección General de Bomberos de Bucaramanga,

RESUELVE:

PRIMERO: ADOPTAR la CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO en BOMBEROS DE BUCARAMANGA con la siguiente estructura y contenido:

**CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO
BOMBEROS DE BUCARAMANGA**

Nuestra misión es la de prestar un servicio esencial protegiendo la vida, el patrimonio y el medio ambiente, enfocándonos en la prevención y atención integral del riesgo, en adelantar todos los preparativos atención de incidentes con materiales peligrosos y en la atención de rescates en todas sus modalidades.

Es por ello que, con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía, y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, Bomberos de Bucaramanga se compromete a vigilar y propender por que el trato ofrecido a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, eficiente y diligente y a garantizarle a los ciudadanos la prestación de un servicio cordial y oportuno.

A continuación, exponemos los **DERECHOS** y los **DEBERES** que tiene la ciudadanía como usuarios de Bomberos de Bucaramanga.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	DEBERES DE LA CIUDADANÍA
Conocer los requisitos y el trámite para acceder a los servicios de la entidad.	Acatar las Leyes y la Constitución Política de Colombia
Presentar las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, consultas por cualquiera de los canales de interacción dispuestos por la entidad.	Utilizar los medios disponibles para la atención a la ciudadanía.
Ser atendido con respeto, propósito social y sin discriminación.	Cumplir con las normas, requisitos, procedimientos establecidos por la entidad para el uso y acceso a los trámites y servicios.
Recibir respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la Ley.	Dar un trato respetuoso a los servidores públicos y contratistas de la entidad.
Respeto por sus derechos humanos, su Habeas Data, Intimidad y Buen Nombre y demás libertades fundamentales.	Respetar las instalaciones y bienes muebles de la entidad.
Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.	Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios.

	RESOLUCIÓN	Código: F-GJ-SGC-101-005
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020
		Página 3 de 4

**RESOLUCIÓN No. 00049 DE 2022
(FEBRERO 16)**

“Por medio de la cual se adopta la Carta de Trato Digno al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga”

Reclamar y sugerir mejoras en el Servicio de Atención a la Ciudadanía.	Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
Recibir un trato especial y preferencial si es mujer gestante, adulto mayor, o persona en situación de discapacidad.	Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
Interponer denuncias por actos de corrupción cometidos por los servidores públicos y contratistas de la entidad.	Abstenerse de brindar dádivas y/o incurrir en delitos contra la administración pública.

En Bomberos de Bucaramanga consideramos que los DERECHOS de la ciudadanía se convierten en los DEBERES para la entidad.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Página Web de la entidad	Formulario de Registro de la PQRSD	http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/regPqrs.aspx	Permanente
Página Web de la entidad	Chat	https://www.bomberosdebucaramanga.gov.co	Permanente
Correo electrónico	Correo electrónico para PQRSD	recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co	Permanente
Correo electrónico	Correo electrónico para NOTIFICACIONES	notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co	Permanente
Presencial	Ventanilla de recepción de PQRSD	Carrera 11 con Calle 43 Esquina Sur Occidente	Lunes a viernes de: 7:30 a.m. a 12:30 p.m. 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
Telefónico	Atención de Emergencias	119	Permanente

Nota: Los canales y/o los horarios de atención pueden sufrir modificaciones con base en las disposiciones que puedan generar las autoridades nacionales, departamentales y/o municipales.

	RESOLUCIÓN	Código: F-GJ-SGC-101-005
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020
		Página 4 de 4

**RESOLUCIÓN No. 00049 DE 2022
(FEBRERO 16)**

“Por medio de la cual se adopta la Carta de Trato Digno al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga”

SEGUNDO: ORDENAR a las diferentes dependencias de BOMBEROS DE BUCARAMANGA la implementación y puesta en marcha de la **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**.

TERCERO: DIVULGAR el presente acto administrativo a través de los medios de comunicación e información de la entidad.

CUARTO: DEROGAR los actos administrativos que sean contrarios a la presente resolución.

QUINTO: ENVIAR copia de la presente Resolución a la Dirección Administrativa y Financiera de la Entidad, para sus fines pertinentes.

SEXTO: RECURSOS. Contra la presente Resolución no proceden los recursos de Ley.

SÉPTIMO: VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bucaramanga a los dieciséis (16) días del mes de febrero de 2022


YELITZA OLIVEROS RAMÍREZ
 Directora General
 Bomberos de Bucaramanga

Proyectó: Juan Manuel Lozada Riaño. Contratista Apoyo Jurídico.
 Revisó aspectos jurídicos: Dra. Deisy Yesenia Villamizar Córdoba. Jefe Oficina Asesora Jurídica.
 Revisó aspectos administrativos: Dra. Dahidith Silvana Hernández Isidro. Directora Administrativa y Financiera.
 Revisó aspectos técnicos: Javier Enrique Sandoval Gómez. Contratista de Apoyo en Hábeas Data y Atención al Ciudadano.