



Benemérito cuerpo de Bomberos Voluntarios Palmira

CARTA DEL TRATO DIGNO

Servicio y Atención a la Ciudadanía

Señores Ciudadanos(as).

Para la Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Palmira, cada uno de los ciudadanos(as) de la Ciudad de Palmira son y seguirán siendo la razón de ser de nuestra Administración y nuestros servicios. Por ello, sus opiniones, sus sugerencias, la satisfacción generada a través de cada trámite o servicio y la demás información que puedan allegarnos, serán pilar fundamental para mejorar la prestación de los servicios que requieran a través de los diferentes canales con los que cuenta la Unidad; adicional a que la interlocución posibilitará que cada trámite sea brindado por un servidor(a) calificado (a) y cualificado(a) que garantice una prestación del servicio con calidad, oportunidad, celeridad, eficiencia y respeto, cumpliendo con los fundamentos de atención enmarcados en la Política Pública de servicio a la Ciudadanía.

Asimismo, es pertinente señalar que como seres humanos ustedes merecen una buena atención, un trato digno e incluyente, transparente y de calidad, sin importar su condición sexual, etnia, ni raza; solo serán atendidos diferencialmente por esta Unidad Administrativa y conforme a derecho: los adultos mayores, las mujeres en estado de gestación o con niños de brazos y las personas en condición de discapacidad dando cumplimiento al *Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*, al *Decreto Distrital 197 de 2014, Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Palmira*.

Ciudadanos(as), ustedes cuentan con la figura del Defensor de la Ciudadanía en la entidad, a quien podrán solicitar apoyo frente a dudas o no conformidades relacionadas con los trámites o servicios requeridos y con quien podrán comunicarse a través de la Coordinación del Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía.

Asimismo, les presentamos los derechos y deberes que tiene la ciudadanía en nuestra entidad, precisando que estamos atentos a la inclusión y/o modificación de los mismos con los aportes que ustedes respetuosamente nos presenten.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	DEBERES DE LA CIUDADANÍA
Recibir información clara y veraz	Acatar las Leyes y la Constitución Política de Colombia
Atender las consultas y solicitudes de forma oportuna	Dar un trato respetuoso a los funcionarios y/o servidores públicos (as) del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Palmira.
Recibir de manera amable las peticiones, quejas y reclamos por los canales que ingresen.	Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios
Informar sobre la gestión realizada a la solicitud	Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos y la agilidad de respuesta de los mismos
Recibir un trato digno, respetuoso y diligente por parte de los servidores públicos de la Entidad	Entregar oportunamente la información Correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad
Escuchar las inquietudes y orientar al ciudadano (a) de acuerdo con la solicitud	
Reclamar y sugerir mejoras en el Servicio de Atención a la Ciudadanía	
Recibir un trato especial y preferencial si es mujer gestante, adulto mayor, o persona es situación de discapacidad	Respetar las instalaciones y bienes muebles de la entidad, teniendo en cuenta su uso esencial al servicio de la ciudadanía
<p>Garantizar la atención personal al público, como mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, en función de atender a la ciudadanía de manera presencial, lo anterior en cumplimiento de la <i>Ley 1437 de 2011 Artículo 7°: “Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: (...)</i></p> <p><i>Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción (...)</i></p> <p><i>Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada para la atención al público”.</i></p>	Abstenerse de brindar dádivas y/o incurrir en delitos contra la administración pública (comúnmente conocidos como soborno a los servidores públicos), según el Código Penal, el Estatuto Anticorrupción y el Código Disciplinario Único.
Derecho a interponer denuncias por actos de corrupción cometidos por funcionarios y servidores públicos. Ley 599 de 2000, Ley 734 de 2001 y Ley 1474 de 2011. Medidas en la lucha contra la corrupción pública y privada.	