

## PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA A CAUSA DEL COVID-19

En atención a los lineamientos del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social en relación con la emergencia sanitaria nacional, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, ha puesto en marcha varias medidas que impulsan la atención al público virtual y la recepción virtual de documentos en la entidad, y al mismo tiempo nos permiten tomar las medidas de protección y autocuidado para mitigar la propagación del COVID-19, así como para la radicación de comunicaciones y evitar en la medida de lo posible, la atención presencial, por lo tanto, a partir de la fecha, la atención a inquietudes, solicitud de información y radicación de correspondencia, se realizará de la siguiente manera:

Línea de atención: 57 - (1) 5 55 79 26 Ext.: 201 - 205 Celular: 310 241 4387, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Para trámites, recepción de PQRSD, radicación de documentos, y correspondencia en general, la Dirección Nacional de Bomberos dispone de la ventanilla virtual o correo oficial [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co).

La atención también se continuará realizando a través del chat en línea de nuestra página web, en el horario de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Para atención presencial será necesaria cita previa al correo de [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co). En donde se darán las medidas adecuadas para el ingreso de las instalaciones.

Por otra parte, la radicación de correspondencia remitida a través de empresas de mensajería y los documentos físicos que así lo requieran, podrá hacerse en el punto presencial de Ventanilla de Correspondencia, el cual estará habilitado de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 3:00 p.m.

En los casos en los que se requieran encuentros y reuniones, éstos se desarrollarán con el uso de plataformas digitales, que permitan evitar la aglomeración de público en espacios reducidos de trabajo. Se trata de herramientas de libre y fácil acceso, las cuales serán compartidas mediante el envío de enlaces que permiten la conexión a dichos espacios.

Este protocolo se acompaña con medidas internas de trabajo remoto, horarios flexibles y la incorporación de plataformas de telecomunicación virtual, que facilitan la gestión de actividades y tareas de los funcionarios y contratistas de la entidad. Esto permitirá asegurar que el servicio se siga prestando puntualmente y de la mejor manera, en el respeto de las medidas de seguridad sanitaria ordenadas por el Gobierno Nacional.

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, reitera la invitación del Presidente de la República, Iván Duque Márquez, de adoptar todas las medidas de prevención necesarias para contener la expansión del virus, proteger a los grupos poblacionales de mayor riesgo y blindar nuestro sistema de salud ante la presencia del COVID-19.