

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
2.1. Objetivos específicos	3
3. ALCANCE	4
4. DEFINICIONES	4
5. USUARIOS	5
6. CANALES DE SERVICIO	7
7. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES	8
7.1. Atributos de la prestación de servicio de calidad	8
7.2. Etapas del protocolo	8
7.3. Lenguaje	9
8. CANALES DE ATENCIÓN	10
8.1. Atención Presencial	10
8.2. Atención Telefónica	18
8.3. Atención escrita	19

1. INTRODUCCIÓN

El servicio a la comunidad como fin esencial del Estado (artículo 2º de la Constitución Política de 1991) establece el deber por parte de los servidores públicos, de ofrecer un servicio orientado a la satisfacción en las expectativas y necesidades de los usuarios, de acuerdo a la misionalidad de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia- DNBC, acorde a su vocación de servicio, sensibilidad social, entrega y disciplina que busca la prosperidad en general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constituidos dentro del marco constitucional.

Por lo cual, a través del presente documento, se establecen las pautas de comportamiento y de asistencia que sirven como guía encaminada a parametrizar, mejorar y ordenar a través de lineamientos, la interacción de los funcionarios y contratistas de la DNBC con los grupos de valor e interés internos y externos de la entidad, optimizando recursos y mejorando la capacidad de respuesta.

En ese orden de ideas, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ha habilitado al grupo de Gestión Atención al Usuario, como el equipo encargado de brindar atención con calidad y respuesta oportuna a los usuarios, a través de la implementación de estrategias de servicio y atención, donde se adopta el Protocolo de Atención al Usuario para la DNBC con la finalidad de garantizar el buen servicio y el trato digno en el acceso a la información de los ciudadanos.

Asímismo, se debe tener en cuenta que el grupo de Gestión de Atención al Usuario, lidera la política de Gestión y Desempeño Institucional de servicio al ciudadano, la cual hace parte de la dimensión de gestión con valores para resultados en el marco de (MIPG), por medio del Comité Directivo, se aprobarán o no, actuaciones de éste a través de las políticas y dimensiones de operación, de acuerdo a lo estipulado en los lineamientos establecidos para tal fin.

2. OBJETIVO

Brindar a los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, lineamientos y protocolos básicos para prestar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios que requieran atención o respuestas a peticiones.

2.1. Objetivos específicos

- Garantizar la satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado.
- Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores de la Entidad, para la prestación de un servicio de calidad, con enfoque diferencial.
- Mejorar la imagen de la Dirección Nacional de Bomberos frente a los Usuarios.
- Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas entre los servidores públicos, contratistas y Usuarios.
- Brindar un servicio eficiente y de calidad a todos los usuarios, mediante una atención adecuada, garantizando el trato digno y el acceso a la información.
- Contribuir solidariamente en el proceso de inducción de nuevos funcionarios y contratistas en la cultura y valores éticos de atención y servicio al usuario de la Dirección Nacional de Bomberos.

3. ALCANCE

Este protocolo de Atención al Usuario es una guía básica para la recepción y correcta respuesta de las PQRSD que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales de atención, teniendo en consideración los lineamientos, procedimientos, mecanismo y demás directrices dadas por el Sistema Nacional de Servicio al Usuario y la normatividad vigente. Lo anterior, con el fin de mejorar el acceso a los servicios de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, garantizando el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y con ello mejorar la interacción Estado- Ciudadano.

4. DEFINICIONES

- **Atención al ciudadano:** Servicio integrador de la atención a los requerimientos de los usuarios, que permite garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de sus derechos.
- **Bombero:** Persona natural adscrita a una institución de bomberos debidamente reconocida, que presta un servicio público esencial, el cual consiste en salvaguardar la vida, los bienes y los recursos naturales de la sociedad, en lo relacionado con la prevención y atención de emergencias que tengan que ver con incendios, rescates e incidentes con materiales peligrosos.
- **Canales de Servicio:** Son los canales a través de los cuales los Grupos de Interés pueden acceder a los servicios y trámites de la Dirección Nacional de Bomberos.
- **Discapacidad:** Deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. (OMS, s.f.)
- **Discapacidad Auditiva:** "Deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, se presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral." (Función pública, s.f.)
- **Discapacidad Cognitiva o intelectual:** Deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia." (Función pública, s.f.)
- **Discapacidad Física:** "Deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de[!] cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal." (Función pública, s.f.)
- **Discapacidad Sordoceguera:** "Combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información." (Función pública, s.f.)

- **Discapacidad Visual:** “Deficiencias [visuales] para percibir la luz, forma, tamaño color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión.” (Función pública, s.f.)
- **Enfoque diferencial:** “Identifica las diversas concepciones, sentidos y lógicas de vida y pensamiento colectivo y personal que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.” (Secretaría de integración social, s.f.)
- **Protocolo de Servicio:** “Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico” (Función pública, 2022).
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad. (Función pública, s.f.)
- **Servidor público:** Persona natural que presta sus servicios personales al Estado, vinculado como empleado público.
- **Talla Baja:** “Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.” (Función pública, 2022).
- **Usuario:** Se entiende por usuarios toda organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Un usuario puede ser interno o externo a la DNBC.

5. USUARIOS

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, ha identificado los siguientes usuarios:

- i. **Usuarios internos:** Aquellos que laboran o prestan sus servicios a la Dirección nacional de Bomberos, es decir, funcionarios públicos y contratistas.
- ii. **Usuarios externos:**

USUARIOS EXTERNOS		
a) Ministerio del Interior	del	Como cabeza de sector; la instancia de más alto mando sobre la DNBC, generador de direccionamiento, seguimiento y monitoreo de la entidad.
b) Instituciones que integran los Bomberos de Colombia:	que los de	<ul style="list-style-type: none"> • Cuerpos de Bomberos Voluntarios • Cuerpos de Bomberos Oficiales • Bomberos Aeronáuticos • Juntas Departamentales de Bomberos • Confederación Nacional de Cuerpos de Bomberos de Colombia • Delegación Nacional de Bomberos de Colombia

	<ul style="list-style-type: none"> Junta Nacional de Bomberos de Colombia. 	
c) Unidades bomberiles		
Bomberos Oficiales en servicio activo:	Son empleados públicos o del sector oficial, que prestan su servicio en la actividad bomberil, por cuenta del respectivo Municipio o Distrito.	
Bomberos Aeronáuticos en servicio activo:	Son quienes cuentan con certificado Aero médico, licencia de bombero aeronáutico expedida por la autoridad competente y estén nombrados y vinculados como tal a la entidad Aeronáutica Civil de carácter oficial o a la entidad territorial donde presten su servicio.	
Bomberos Voluntarios en servicio activo:	Son personas que cumplen con todos los requisitos de formación bomberil y son reconocidos como tal, integran las filas de la institución y asisten a las actividades propias de la misma de acuerdo a lo estipulado en las leyes, decretos reglamentarios, los reglamentos y los estatutos de cada institución bomberil, pudiendo ejercer la actividad con o sin remuneración alguna.	
	Bomberos voluntarios en servicio activo operativo:	Son quienes participan en la prevención, atención y control de incidentes y tienen mando sobre el personal de acuerdo a su grado o rango.
	Bombero honoríficamente retirado:	Es quien, habiendo prestado sus servicios a la Institución en forma destacada y valiosa, a su retiro definitivo como bombero voluntario en servicio activo, merece esta distinción a criterio del consejo de oficiales.
d) Entidades públicas	<p>Se refiere a los órganos que integran las Ramas del Poder Público:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legislativa (Senado y cámara de representantes) Ejecutiva (Presidencia, vicepresidencia, Ministerios, Departamentos administrativos y Superintendencias) Judicial (Cortes y tribunales) <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD RP[Ramas del poder] --> L[Legislativa] RP --> E[Ejecutiva] RP --> J[Judicial] L --> S[Senado] L --> CR[Cámara de representantes] E --> PV[Presidencia y vicepresidencia] E --> MD[Ministerios y Deptos. Administrativos] E --> SUP[Superintendencias] J --> C[Cortes] J --> T[Tribunales] </pre> </div> <p>Fuente: Gestión Atención al Usuario- DNBC, 2023.</p>	
e) Organismos de Control	<p>Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comisión Legal de Cuentas del Congreso (CLCC) Procuraduría General de la Nación, Personerías Defensoría del Pueblo 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Veedurías Ciudadanas • Contraloría General de la República • Fiscalía General de la Nación • Contralorías Territoriales
f) Organizaciones No Gubernamentales (ONG), entre otros.	Las ONG son cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común.
g) Particulares	Personas naturales y jurídicas interesadas en los temas institucionales.
h) Proveedores	Personas jurídicas que se relacionan con la entidad para la venta de productos y/o prestación de servicios.
i) Gremios y universidades	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones de profesionales • Universidades, docentes • Representantes estudiantiles • Gremios
j) Medios de comunicación	Prensa, radio, televisión nacional y regional.

6. CANALES DE SERVICIO

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para acceder, realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la DNBC.

Los canales de atención son los siguientes:

Canales oficiales de Atención	Medio de comunicación
Canal Presencial	La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15.
Canal Escrito	Correspondencia: La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15.
	Correo electrónico de atención al ciudadano: atencionciudadano@dnbc.gov.co
	Correo electrónico anticorrupción: anticorrupcion@dnbc.gov.co
	Formato PQRSD: En la sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15.
	Buzón de sugerencias: La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15.
	Formato Electrónico: https://dnbc.gov.co/pqrsd
Canal Virtual	Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> • YouTube: DNBomberosCol • Twitter: @DNBomberosC • Instagram: @DNBomberosCol

	Chat en línea: https://dnbc.gov.co/contactenos
Canal Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> • Línea móvil: 322 866 29 38 • Línea telefónica: En Bogotá 57(1) 5557926 Ext. 201 – 205 • Línea anticorrupción: (57) 60 1 5557926 Ext. 214

7. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

7.1. Atributos de la prestación de servicio de calidad

Para La Dirección Nacional de Bomberos la calidad del servicio requiere de la aplicación de ciertos atributos mínimos que contribuyan con la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos, los cuales son:

ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD	
COMPORTAMIENTO	DESCRIPCIÓN
Amabilidad:	Brindar el servicio solicitado de manera cortés, gentil y humana, otorgando la importancia al requerimiento del ciudadano.
Confiabilidad:	El servicio debe ser exacto, preciso, seguro, honesto y veraz. Siempre con transparencia y equidad.
Empatía:	El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
Efectividad:	Capacidad de resolver lo solicitado ágil y oportunamente, logrando el efecto que se desea o se espera.
Incluyente:	El servicio debe ser prestado a todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminación, haciendo uso de las medidas y/o herramientas que faciliten la prestación del servicio a toda la población.
Oportunidad:	El servicio debe ejecutarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos y plazos acordados con el ciudadano.
Respeto:	Brindar el servicio solicitado de manera amable y cortés.
Ágil:	El servicio debe ser prestado de manera rápida, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.

7.2. Etapas del protocolo

Establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. Comprende tres etapas básicas, a saber:

- **Apertura.** Saludo, su objetivo es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la institución, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, reconocido como persona, digno respeto, confianza para ser atendido por el servidor público, quien lo orientara en el problema planteado o le brindara el servicio que solicite.
- **Análisis y comprensión.** Es el momento en el que se facilita el espacio para que el ciudadano se “desahogue”. Permitiendo la descarga efectiva. Se debe observar, de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un

adecuado manejo de la situación inicial, recibiendo la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

Es importante, enfocar la información limitando los puntos básicos del asunto, detallando las personas involucradas, delimitando el tiempo, espacio y manteniendo la neutralidad, evitando involucrarse en forma personal con la opiniones y juicios subjetivos que formula el querellante o querellado.

- **Intervención y solución.** Para intervenir en un conflicto se debe tener el rol, posición o función de las personas involucradas, determinar sobre ellas que le interesa, promover la solución del conflicto, lo cual consiste en buscar el punto en que ambas partes sientan un cambio favorable y satisfactorio, concretar las condiciones para que se hagan responsables de la solución del conflicto y dejar a las unidades bomberiles o entidades públicas de competencia, el proceso legal, si es necesario.

7.3. Lenguaje

Con el fin de garantizar la prestación de un servicio de calidad a los usuarios, los funcionarios y contratistas de la DNBC deben hacer uso de un lenguaje claro, sencillo y asertivo, de manera que la información que se brinde a los usuarios sea clara, precisa, completa, confiable y comprensible. Para lo cual, se realizan las siguientes recomendaciones!:

- El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre se debe aclarar su significado.
- Mantenga una tonalidad modulada, homogénea, amigable y articule bien las palabras.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar el uso excesivo de muletillas.
- Evitar tutear al usuario.
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”. En caso de ser una unidad bomberil, se recomienda tener en consideración el rango.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, debido a que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Suavizar las respuestas negativas a las solicitudes, explicando con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud y brindar alternativas.
- Despedirse educada y amigablemente del Usuario y agradecerle por su tiempo.

Adicionalmente, en caso de que la atención sea presencial, se debe tener de presente el lenguaje no verbal (gestos y lenguaje corporal), para lo cual se recomienda:

- Mirar directamente el rostro de la persona a la que nos dirigimos con naturalidad, espontaneidad y seguridad evitando una mirada intimidatoria.
- Sonreír y mover acompañando el discurso con gestos cortos.

8. CANALES DE ATENCIÓN

8.1. Atención Presencial

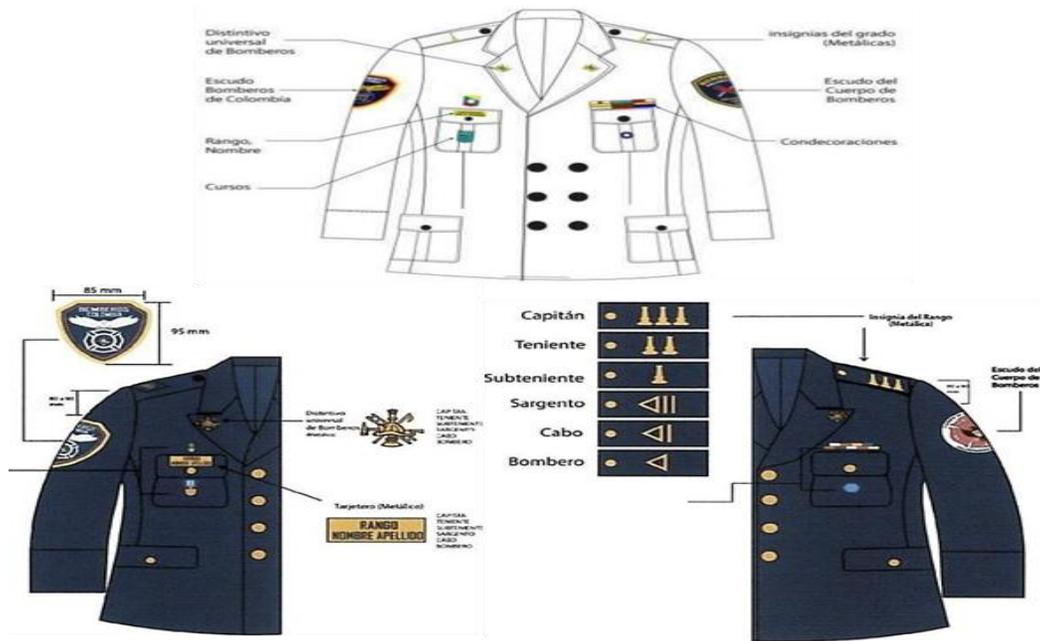
Es el canal a través del cual el usuario tiene contacto directo y de forma personalizada con la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia con el fin de realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misionalidad de la entidad. Por lo cual, los funcionarios y contratistas deben tener de presente las recomendaciones de este acápite.

8.1.1. Recomendaciones generales

- Indispensable mantener una presentación personal apropiada para el rol que desempeña cada servidor y que guarde adecuadamente la imagen institucional.
- En el escritorio de oficina no deben acomodarse elementos distractores, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
- Se debe atender a los usuarios respetando el orden de llegada. Salvo en los casos de usuarios de atención preferencial.
- Se debe saludar a todas las personas que ingresan a la Entidad de forma respetuosa, cordial y educada.
Cuando sea el caso del ingreso de unidades bomberiles, es importante identificar su rango y saludarlo conforme a este; dirigiéndose a él seguido de su apellido. Ejemplo: Teniente Páez, Cabo Díaz, Comandante Hernández.
- Mientras se atiende a un usuario en el puesto de trabajo es importante no comer, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o hablar por celular, entre otras actividades que puedan incomodar a los usuarios y hacer percibir que sus necesidades no son importantes.
- Mantener un lenguaje gestual y corporal acorde al trato verbal, es decir, adecuado y cortés.
- Identificar el objeto de consulta y examinar los documentos aportados, si fuere el caso.
- Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, informarlo de forma inmediata al usuario.
- realizar juicios de valor respecto de la situación del Usuario, ni crearle falsas expectativas.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe explicarle el motivo al usuario y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Al cierre de la atención, el servidor deberá retroalimentar al usuario los puntos tratados, revisar los compromisos adquiridos, si lo hubo y despedirse con una sonrisa llamando a la persona por su nombre.

8.1.2. Insignias de los rangos de los Cuerpos de Bomberos

Para realizar una correcta atención a los diferentes cuerpos de bomberos, es importante conocer las insignias que identifican el rango de las unidades bomberiles reguladas y tomadas de la Resolución No. 0661 de 2014 y 328 de 2020.



El orden jerárquico del personal de los Bomberos Voluntarios en Colombia es el siguiente.

OFICIALES	SUBOFICIALES	BOMBERO	ASPIRANTE
Capitán	Sargento	Bombero	Aspirante a Bombero
Teniente	Cabo		
Subteniente			

El orden jerárquico del personal de bomberos oficiales es el siguiente:

OFICIALES	SUBOFICIALES
Comandante de Bomberos	Sargento de Bomberos
Subcomandante de Bomberos	Cabo de Bomberos
Capitán de Bomberos	Bombero
Teniente de Bomberos	
Subteniente de Bomberos	

El orden jerárquico del personal de bomberos aeronáuticos oficiales de la aeronáutica civil es la siguiente:

GRADOS DE OFICIALES BOMBEROS AERONÁUTICOS	
CARGO ACTUAL	HOMOLOGACIÓN DE GRADOS
Jefe Nacional Grupo SEI-SAR	Capitán - Comandante
Coordinadores Regionales de Bomberos	Capitán-Subcomandante

GRADOS DE OFICIALES BOMBEROS AERONÁUTICOS	
CARGO ACTUAL	HOMOLOGACIÓN DE GRADOS
Jefe de estación	Capitán
Oficial de servicio	Teniente
Instructor	Subteniente

8.1.2.1. Insignias

- **Comandante con grado de Oficial Cinco** (5) pitones dorados sobre un círculo de color rojo, alrededor de estos dos anillos de color dorado, uno sobre otro, y sobre estos un cordón dorado.



- **Comandante con grado de Suboficial Cinco** (5) pitones dorados sobre un círculo de color gris, alrededor de estos dos anillos de color dorado, uno sobre otro.



- **Subcomandante con grado de Oficial Cuatro** (4) pitones dorados sobre un círculo de color rojo, alrededor de estos dos anillos de color dorado, uno sobre otro, y sobre estos un cordón dorado.



- **Comandante con grado de Suboficial Cuatro** (4) pitones dorados sobre un círculo de color gris, alrededor de estos dos anillos de color dorado, uno sobre otro.

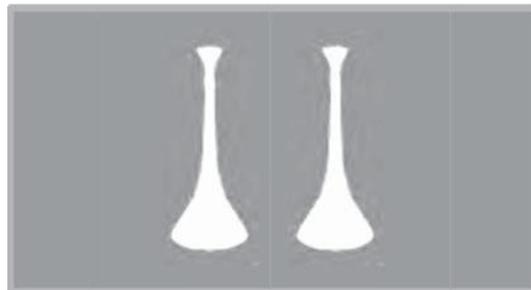


Las presillas se portarán en los uniformes de dos piezas de la siguiente manera: Oficiales Presillas de color negro y los distintivos estarán bordados en color oro.

- **Capitán:** usa tres (3) pitones dorados, sobre un rectángulo azul



- Teniente: usa dos (2) pitones dorados, sobre un rectángulo azul.



- Subteniente: usa un (1) pitón dorado, sobre un rectángulo azul.



- **Suboficiales:** Presillas de color negro y los distintivos estarán bordados en color rojo. Sargento: usa un (1) triángulo y dos (2) barras de color rojo.



- **Cabo:** usa un (1) triángulo y una (1) barra de color rojo.



- **Bomberos**

Presillas negras con los distintivos bordados en color rojo y la universal del bombero a cada lado del cuello de la camisa se ubicarán dos botones bordados que identificarán así:

OFICIAL



SUBOFICIAL



8.1.3. Atención Preferencial

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia brinda atención preferencial a usuarios en situaciones particulares. Tales como, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Lo anterior, tiene el propósito de promover, proteger y garantizar los derechos humanos de las personas sujetos de Enfoque Diferencial.

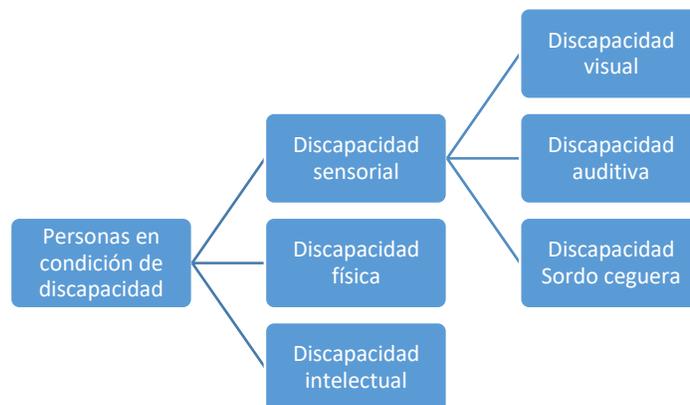
8.1.3.1. Atención de personas en condición de discapacidad

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia brinda atención a personas en condición de discapacidad, implementando medidas que garanticen su participación plena y efectivo goce de sus derechos. Lo anterior, teniendo en consideración la "Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención Incluyente" del Departamento Nacional de Planeación y del Programa Nacional de servicio al ciudadano.

Así las cosas, se deben tener en consideración las siguientes recomendaciones:

- Reconocer los diferentes tipos de discapacidad
- Implementar las medidas instauradas al interior de la entidad para cada uno de los tipos de discapacidad
- Utilizar una etimología apropiada.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida

Tipos de discapacidad:



Fuente: Gestión Atención al Usuario- DNBC, 2023. Basado en Función Pública. Categorías de discapacidad. s.f.

Adicionalmente, a continuación, se dan algunas pautas a tener en consideración dependiendo el tipo de discapacidad:

Tipo de discapacidad	Recomendaciones
1. Discapacidad visual	<ul style="list-style-type: none"> • No hale del vestuario o del brazo al usuario. • Oriente a la persona con claridad utilizando expresiones como: "a su izquierda encuentra", "a su derecha está" y otras similares. • Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. • No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como cuando se señala con la mano o usa expresiones como "allí". • Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo con el fin que la persona esté debidamente enterada. • Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal. • Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo. • No dejar objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de paso. • Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
2. Discapacidad auditiva	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. • Siempre hable de frente, debe vocalizar correctamente sin exagerar la vocalización o los gestos. • Mantener la zona de la boca limpia obstáculos que puedan afectar el ejercicio de vocalización y emisión de la voz como, un bolígrafo, chicle, entre otros. • No aparente que ha entendido lo que la persona en condición de discapacidad auditiva le quiere transmitir, si es necesario solicite que repita el mensaje con el fin de tener una comunicación efectiva. • Utilice medios alternos de comunicación como la representación de ideas mediante dibujos o señas, de tal forma que se logre claridad en la comunicación.
3. Discapacidad sordo- cieguera	<ul style="list-style-type: none"> • Atienda las sugerencias del intérprete, dado que puede haber un método para comunicarse con la persona con sordoceguera. • Siempre estar en el campo de visión de la persona, en la medida que no siempre se puede establecer si la persona conserva algo de resto visual. • Si la persona utiliza un audífono diríjase de forma clara y directa, vocalizando las palabras.
4. Discapacidad física	<ul style="list-style-type: none"> • Tenga siempre una actitud de colaboración, pregunte si la persona en condición de discapacidad requiere ayuda, y si ese es el caso pregunte lo que debe hacer. • Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro. • No toque ni aparte los elementos de ayuda de la persona con discapacidad a menos que se lo solicite.

<p>5. Discapacidad intelectual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brinde información con gran contenido visual, con mensajes cortos y concretos. • Mantenga un lenguaje concreto, sencillo y de fácil comprensión. • Confirmar si la información está siendo comprendida • Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. • Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona. • Sea paciente durante la conversación que mantenga con la persona.
---	---

8.1.3.2. Atención de niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes como sujetos de especial protección (Art. 44 Constitución Política de Colombia) tienen prelación sobre los demás usuarios. Por lo cual, deben ser escuchados atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud realizada.

Recomendaciones:

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos.
- Mantenga una tonalidad suave, amigable, pausada, confiable y articule bien las palabras.
- Orientar y brindarle al niño/niña/adolescente información con lenguaje claro, comprensible, con piezas gráficas y evitando tecnicismos, bilingüismos o palabras poco entendibles.
- Acompañarlo al lugar donde se encuentre su acompañante o acudiente.

8.1.3.3. Atención de adultos mayores y mujeres embarazadas

Debido a su condición, su atención es prioritaria y deben ser atendidos sin tener que esperar. En todo caso, la atención dentro de este grupo, debe realizarse en orden de llegada.

8.1.3.4. Personas en situación de vulnerabilidad

Son consideradas personas en situación de vulnerabilidad las víctimas desplazadas por la violencia, las víctimas del conflicto armado interno y las personas en situación de pobreza extrema.

“Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público: escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.” (Función pública, 2022)

8.1.3.5. Atención de comunidades étnicas

Teniendo en consideración que Colombia cuenta con cuatro grupos étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales del archipiélago de San Andrés y Providencia y ROM o gitano), y aproximadamente 68 lenguas¹ -65 lenguas indígenas, 2 lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano-. Con el fin de garantizar la debida atención, se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Identifique la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- En caso de no contar con un acompañante que hable español, debe los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se debe indicar que exprese su petición en forma escrita o verbal, registrando el mensaje del solicitante con un dispositivo móvil en formato vídeo o en cualquier otro medio tecnológico. Con el fin de solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento
- El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

8.1.3.6. Atención a personas de talla baja

Con el fin de brindar un adecuado servicio a las personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, tratando al ciudadano según su edad cronológica.

8.2. Atención Telefónica

La atención que se preste a los ciudadanos a través de las líneas telefónicas y móviles de las cuales disponga La Dirección Nacional de Bomberos deberá sujetarse a las siguientes recomendaciones:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Brindar un cálido saludo con un buen día/ buenas tardes
- Decir el nombre de la Entidad, el área que responde e informar su nombre.
- Ofrecerle su ayuda y disposición para colaborar en lo que necesite.
- Mantenga una tonalidad modulada, pausada, homogénea, amigable y articule bien las palabras.
- Asegurarse de haber comprendido el nombre y apellido del usuario. En caso de que el usuario desee realizar su solicitud de forma anónima registrar el caso como N.N y continuar con la atención.

¹ Mincultura. S.f. Lenguas nativas y criollas de Colombia. Extraído de: <https://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Paginas/default.aspx>

- Registrar a los usuarios en una lista de registro de control de llamadas.
- Escuchar consciente y atentamente al ciudadano e indagar sobre el objeto de la llamada.
- Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo.
- En caso de que la espera supere el minuto, comunicarle al ciudadano.
- Responder y orientar al ciudadano con la información que corresponda a través de un lenguaje claro, coherente, entendible y preciso.
- En caso de que el ciudadano deba comunicarse con algún funcionario de otra área, informar tal situación indicándole al ciudadano el nombre, cargo y extensión de la persona.
- En caso de que el ciudadano formule una petición que amerite una resolución de fondo, se deberá informar al ciudadano los canales de atención escritos para proceder a su respectiva radicación.
- Si la consulta o comunicación sostenida con el usuario termina, cierre la llamada con cordialidad.

8.3. Atención escrita

8.3.1. Atención por Correspondencia

La ventanilla única de correspondencia es un canal de comunicación por medio del cual los usuarios interactúan con la entidad, mediante la presentación de solicitudes de trámites, servicios y PQRSD, de forma escritas en medio físico. Las comunicaciones pueden ser dirigidas a la Av. Calle 26 # 69 - 76, Torre 4 (Agua), Piso 15, Edificio Elemento, en la ciudad de Bogotá de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua. El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al usuario y disponible a través de los diferentes medios de Comunicación.

Adicionalmente se recomienda:

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Confirmar el número de folios y anexos que contengan los cuales serán especificados al momento de su ingreso a nuestro sistema de gestión documental.
- Hacer ingreso a nuestro sistema de gestión documental para lo cual será obligatorio dar el número de radicado el cual podrá ser suministrado de manera escrita o con entrega de su sticker físico.

8.3.2. Correo electrónico

El correo de atención al ciudadano y de anticorrupción son canales de atención oficial de la DNBC, por lo cual los funcionarios y contratistas deben tener en consideración las siguientes recomendaciones:

- Por centralización de la información, todos los correos electrónicos relacionados con PQRSD recepcionados en los correos institucionales de los funcionarios y contratistas,

deberán ser redirigidos al correo de atención al ciudadano, con el fin de que se les asigne número de radicación.

- Las solicitudes que se recepcionen al interior de la entidad deben ser resueltas únicamente mediante los correos electrónicos institucionales de los funcionarios y contratistas, más no, desde un correo personal.
- Se deberá verificar si la solicitud compete a la Dirección. En caso contrario, se deberá trasladar a la entidad competente e informar al usuario.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

Al momento de dar respuestas escritas, se debe:

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto"
- En el campo "Para" designar al destinatario principal o solicitante.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Hacer mención al número de radicado y fecha de envío de la PQRSD que se resuelve.
- Ser conciso; dar respuesta a todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa, sin agregar información innecesaria.
- Redactar oraciones cortas, en lenguaje claro, conciso y preciso, evitando tecnicismos.
- No utilizar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- En caso de requerir adjuntar algún archivo guardarlo en un formato de fácil lectura. Tales como .pdf, .doc y .xlsx.
- Asegurarse de que debajo de la firma se encuentren dispuestos todos los datos de contacto, de manera que el usuario pueda comunicarse posteriormente en caso de requerirlo. Se sugiere incluir: cargo, teléfono (extensión) y correo electrónico.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de enviar.

Nota: Es necesario recordar que, si bien a través de las redes sociales oficiales de la entidad se puede consultar información de la Entidad, **no** es posible interponer solicitudes. Por lo cual, se deberán interponer las solicitudes mediante los demás canales de atención.

8.3.3. Formulario Electrónico

La Dirección Nacional de Bomberos, ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, el que se encuentra a disposición a través del siguiente enlace: <https://dnbc.gov.co/pqrsd>, donde se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

8.3.4. Chat virtual de la página Web

Para la atención de chat virtual de la Dirección Nacional de Bomberos, se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Una vez se inicie una conversación por el chat en línea, saludar al usuario: "Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) preguntar con quien se tiene el gusto de hablar e indagar en el objeto de su requerimiento.

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible, evitar demoras o tiempos de espera no justificados, responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Observada la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta desborda las posibilidades de uso del chat. De no ser así, informar respetuosamente al ciudadano el medio idóneo para recibir el requerimiento.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad; comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, informe al usuario que se enviará respuesta al correo electrónico que el mismo disponga.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta y que se quedara atento y al servicio de cualquier otra inquietud.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
21/10/2015	Emisión Inicial Oficial	1
31/03/2016	Los ajustes se hacen para mejorar la comprensión del mismo documento: Se ajusta la introducción; se agrega el alcance; se agrega información institucional; se modifica la organización general de la información; se elimina el marco normativo al no generar valor agregado a la lectura del protocolo; se identifican los canales actuales de atención con los que cuenta la DNBC; se agregan los protocolos de atención a personas en condición de discapacidad; se eliminan los capítulos de la imagen y relaciones humanas; se incluye la atención de peticiones anónimas.	2
11/07/2018	Emisión Inicial oficial. Los ajustes se hacen para ampliar la información: se agrega en la introducción lo referente a la resolución 011 de 2017, y con la misma Resolución se amplía lo referente a políticas en el punto 3.3, igualmente se actualiza la tabla del punto 8 que hace alusión a la prestación de la atención.	3
30/10/2019	Actualización Canales de Atención	4
30/06/2021	Se realizó revisión general del documento y actualización. Se incluyó la información actualizada referente a las insignias de los rangos de las unidades activas pertenecientes a los Cuerpos de Bomberos del país, con la finalidad que los funcionarios y contratistas de la DNBC conozcan la jerarquía Bomberil al momento de atenderlos y se actualizan los Canales de Atención.	5
10/11/2023	Se realizó revisión general del documento y actualización. Se cambia la estructura del documento de manera que sea más fácil de comprender para los funcionarios y contratistas de la DNBC.	6

Elaboró: Nombre: Laura Inés Ariza Estrada Hernando Andrés García Mariño Cargo: Contratistas Gestión de atención al usuario Firma	Revisó técnicamente: Nombre: Vanessa Álvarez Rodríguez Cargo: Contratista Gestión de atención al usuario Firma	Revisó metodológicamente: Nombre: Angélica Natalia Bernal Fino Cargo: Contratista Gestión de Análisis y Mejora Continua Firma	Revisado y Aprobado por: Nombre: Carlos López Barrera Cargo: Subdirector Administrativo y Financiero (E) Firma
---	--	--	---