



## CARTA DEL TRATO DIGNO

Servicio y Atención a la Ciudadanía

Señores Ciudadanos(as).

Para el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios Dagua – Valle del Cauca, cada uno de los ciudadanos(as) del municipio de Dagua 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.

Así mismo, 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 organización 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*.

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.

Así mismo, 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.

📞 Emergencias: Tel. (2) 245 0360 - Cels. 316 705 0414 - 312 260 5849  
[www.bomberosdagua.gov.co](http://www.bomberosdagua.gov.co) ✉ [info@bomberosdagua.gov.co](mailto:info@bomberosdagua.gov.co)  
📍 Cra. 11 No. 7-25 Dagua, Valle del Cauca - Colombia



# CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DAGUA VALLE

UNIDAD, ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA

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 del Cuerpo de Bomberos Voluntarios Dagua - Valle del Cauca.
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 organización.	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.
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 Ley 1437 de 2011 Artículo 7º. <i>"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: (...) Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción (...) Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada para la atención al público"</i> .	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.	

📞 Emergencias: Tel. (2) 245 0360 - Cels. 316 705 0414 - 312 260 5849  
[www.bomberosdagua.gov.co](http://www.bomberosdagua.gov.co) ✉ [info@bomberosdagua.gov.co](mailto:info@bomberosdagua.gov.co)  
📍 Cra. 11 No. 7-25 Dagua, Valle del Cauca - Colombia