

2. Información de interés.

Observación: Los ítems 2.1. a. b, 2.2. a. 2.3. a. no aplican para el Cuerpo de Bomberos Voluntarios Dagua por ser un organismo de socorro privado.

2.1. Datos abiertos.

- a. Publicar datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web.
(No aplica para el Cuerpo de Bomberos Voluntarios Dagua por ser un organismo de socorro privado).
- b. Publicar datos abiertos en el portal datos.gov.co
(No aplica para el Cuerpo de Bomberos Voluntarios Dagua por ser un organismo de socorro privado).

2.2. Estudios, investigaciones y otras publicaciones.

- a. Estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés, definiendo una periodicidad para estas publicaciones.
(No aplica para el Cuerpo de Bomberos Voluntarios Dagua por ser un organismo de socorro privado).

2.3. Convocatorias.

- a. Convocatorias dirigidas a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios.
(No aplica para el Cuerpo de Bomberos Voluntarios Dagua por ser un organismo de socorro privado).

2.4. Preguntas y respuestas frecuentes.

- 2.4.1. ¿Cada cuanto debo recargar el extintor?

Respuesta. Se debe recargar una vez sea verificada la fecha de vencimiento lo ideal es cada año.

- 2.4.2. ¿Cuándo suspenden el servicio de acueducto del Municipio, el cuerpo de Bomberos es el encargado de suministrar agua a la población?

Respuesta. No, la empresa que presta el servicio de acueducto es la encargada de dar solución al problema.

- 2.4.3. ¿Qué debemos hacer para solicitar información sobre el uso y manejo de los extintores?

Respuesta. Acercarse a la estación de Bomberos Voluntarios de Dagua al área de extintores y solicitar el servicio de recarga y/o mantenimiento.

- 2.4.4. ¿Cuánto es el periodo de caducidad del certificado de seguridad humana y protección contra incendios que expide el Cuerpo de bomberos?

Respuesta. El certificado de seguridad humana y protección contra incendios tiene una vigencia de un año a partir de su expedición.

- 2.4.5. Cuales son los cursos básicos que se necesitan realizar para ser Bombero.

Respuesta. Curso de formación de Bomberos I y Bomberos II.

- 2.4.6. Cuales son los números de emergencia del Cuerpo de Bomberos.
Respuesta.

Líneas Telefónicas:

Telefonía Fija: (+57) (2) 245 03 60

Telefonía Móvil: (+57) (316) 705 04 14 / (+57) 312 260 58 49

- 2.4.7. Los servicios de emergencia tienen algún costo.

Respuesta. Los servicios de emergencia no tienen ningún tipo de costo de acuerdo con lo establecido en la ley 1575 de 2012.

- 2.4.8. ¿Como hago para solicitar un certificado de la atención de una emergencia?

Respuesta. Se realiza la solicitud por escrito indicando los siguientes datos:

- **Tipo de incidente.**
- **Fecha y hora.**
- **Dirección.**
- **Nombre del solicitante.**
- **Teléfono.**
- **Breve resumen de lo ocurrido.**

2.5. Glosario.

- 2.5.1. **Alerta Temprana. Es uno de los principales elementos en reducción del riesgo de desastres, la emisión de este documento evita la pérdida de vidas, disminuye los impactos económicos y materiales provocados por desastres.**

- 2.5.2. **Emergencia. Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por eventos adversos o por la inminencia del mismo que, obliga a una reacción inmediata y requiere de la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general.**

- 2.5.3. **Fortalecimiento Bomberil. De acuerdo a la ley 1575 de 2012, en su artículo 34, Fondo Nacional de Bomberos, Parágrafo 1º, establece que: El Gobierno Nacional dispondrá los recursos para el funcionamiento y fortalecimiento de la estructura orgánica de la Dirección Nacional de Bomberos, así como de los recursos destinados a la cofinanciación de proyectos de inversión que los Cuerpos de Bomberos presenten y sean debidamente aprobados.**

- 2.5.4. **Ley General de Bomberos de Colombia. 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, estarán a cargo de las instituciones Bomberiles y para todos sus efectos, constituyen un servicio público esencial a cargo del Estado.

- 2.5.5. Objeto de la Ley. Garantizar una adecuada prestación del servicio público esencial de Gestión Integral del Riesgo Contra Incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos.**
- 2.5.6. Responsabilidad. Es obligación de los distritos, con asiento en su respectiva jurisdicción y de los municipios, la prestación del servicio público esencial a través de los Cuerpos de Bomberos Oficiales o mediante la celebración de contratos y/o convenios con los Cuerpos de Bomberos Voluntarios.**
- 2.5.7. Fondo Departamental de Bomberos. ARTÍCULO 14°. Fondo Departamental de Bomberos. Los departamentos podrán crear, mediante ordenanza, "El Fondo Departamental de Bomberos", como una cuenta especial del departamento, con independencia patrimonial, administrativa contable y estadística con fines de interés público y asistencia social y destinada a la financiación de la actividad de la delegación departamental de Bomberos y al fortalecimiento de las instituciones Bomberiles de la respectiva jurisdicción.**
- 2.5.8. Fondo Nacional de Bomberos de Colombia. ARTÍCULO 34°. Fondo nacional de Bomberos. Créese el fondo nacional de Bomberos de Colombia como una cuenta especial de la nación, manejada por la Dirección Nacional de Bomberos, con independencia patrimonial, administrativa, contable y estadística con fines de interés público y asistencia social y de atención de 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 para fortalecer los cuerpos de Bomberos.**
- 2.5.9. Junta Nacional de Bomberos de Colombia. ARTÍCULO 7°. Junta Nacional de Bomberos de Colombia. la Junta Nacional de Bomberos, es un organismo decisor de los recursos del Fondo Nacional de Bomberos; y asesor de la Dirección Nacional de Bomberos, encargada en el orden nacional de aprobar los proyectos a financiar con los recursos del Fondo Nacional, así como formular los lineamientos generales de orden técnico, administrativo y operativo que deben cumplir los cuerpos de Bomberos y sus integrantes, para la prestación del servicio público esencial de 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.**

2.5.10. Delegación Nacional de Bomberos de Colombia.

ARTÍCULO 10º. Delegación Nacional. La Delegación Nacional de Bomberos es un órgano de la Institución de Bomberos de Colombia y está conformado por su delegado, elegido de cada una de las juntas departamentales de Bomberos de país y sus funciones son:

- a. Elegir a los delegados de las juntas departamentales de Bomberos que integrarán la Junta Nacional de Bomberos, que trata el literal h) del artículo 8 de la presente ley.**
- b. Evaluar en sus reuniones anuales, la aplicación y desarrollo por los cuerpos de Bomberos de las políticas, programas y proyectos operativos, educativo organizativos y tecnológicos emanados de la Junta Nacional de Bomberos de Colombia y hacer las recomendaciones a que haya lugar.**
- c. Integración Junta Departamental de Bomberos.**
- d. Integración Junta Departamental de Bomberos.** Las Juntas Departamentales de Bomberos estarán integradas por: a) El Gobernador del Departamento que solo podrá en caso de ser necesario delegar en el secretario de gobierno, quien la presidirá. b) El secretario de Ambiente del departamento o quien haga sus veces. c) Tres (3) comandantes de cuerpos de Bomberos voluntarios y un (comandante y/o director del cuerpo de Bomberos oficial. d) El director del Comité Regional para la Prevención y Atención de Desastre (Crepad) o quien haga sus veces. e) El Director Regional de la Aeronáutica Civil, con jurisdicción en la respectiva regional o su delegado quien deberá ser el Jefe del Grupo de Bomberos Aeronáuticos en la respectiva regional.
- e. Fondo Departamental de Bomberos. ARTÍCULO 14º. Fondo Departamental de Bomberos.** Los departamentos podrán crear, mediante ordenanza, "El Fondo Departamental de Bomberos", como una cuenta especial del departamento, con independencia patrimonial, administrativa contable y estadística con fines de interés público y asistencia social y destinada a la financiación de la actividad de la delegación departamental de Bomberos y al fortalecimiento de las instituciones Bomberiles de la respectiva jurisdicción.

2.5.11. Confederación Nacional de Cuerpos de Bomberos.

La Confederación Nacional de Cuerpos de Bomberos de Colombia, fortalece a todos los Cuerpos de Bomberos en las áreas de Administración, Operación, Gestión, Capacitación y en Cumplimiento de la normatividad Bomberil existente, con el máximo grado de eficiencia y eficacia, y representarlo

Nacional e Internacionalmente Manteniendo un Sistema Nacional de Bomberos fuerte y unido.

- 2.5.12. **Servicios de Emergencia. ARTÍCULO 28°. Servicios de emergencia. Son servicios de emergencia las acciones de respuesta a llamados de auxilio de la población, relacionadas con incendios, explosiones y calamidades conexas; rescates e incidentes con materiales peligrosos.**
- 2.5.13. **Certificado de Cumplimiento Bomberil. Documento mediante el cual se acredita que un Cuerpo de Bomberos capacitado para la prestación del servicio público esencial de gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención rescates en todas sus modalidades y la atención incidentes con materiales peligrosos, y cumple con los determinados en la normatividad Bomberil existente en Colombia.**
- 2.5.14. **Placa de Identificación Bomberil. La placa identificación Bomberil es un troquel metálico, compuesto por un chip inteligente, que identifica a su portador como Bombero de Colombia.**
- 2.5.15. **Comités de Incendios Forestales. ARTÍCULO 41°. Comités de Incendios Forestales. Los alcaldes no podrán delegar en persona distinta a los Secretarios de Gobierno respectivos, su asiento en los Comités de Incendios y/o Comisiones Forestales. La Secretaría Técnica estará a cargo de los cuerpos de Bomberos Oficiales o en su defecto de los Bomberos Voluntarios. Estos Comités deberán recibir y estudiar las recomendaciones que hagan los Cuerpos de Bomberos respecto a los eventos para los cuales están convocados.**
- 2.5.16. **Afectación en Bienes y Servicios. Son aquellos objetos tangibles e intangibles, de valor económico que reportan beneficio a quienes las poseen o usufructúan y que permiten la vida en la comunidad. Estos elementos son también se ven afectados en una emergencia.**
- 2.5.17. **Competencias del Nivel Nacional y Territorial. ARTÍCULO 3°. Competencias del nivel nacional y territorial. El servicio público esencial se prestará con fundamento en los principios de subsidiariedad, coordinación y concurrencia, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 288 de la Constitución. Corresponde a la Nación la adopción de políticas, la planeación, las regulaciones generales y la cofinanciación de la gestión integral del riesgo contra incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos. Los departamentos ejercen funciones de coordinación, de complementariedad de la acción de los distritos y municipios, de intermediación de estos ante la**

Nación para la prestación del servicio y de contribución a la financiación tendiente al fortalecimiento de los Cuerpos de Bomberos.

2.5.18. Responsabilidad Compartida. ARTÍCULO

1º. Responsabilidad compartida. 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 es responsabilidad de todas las autoridades y de los habitantes del territorio colombiano, en especial, los Municipios, o quien haga sus veces, los Departamentos y la Nación. Esto sin perjuicio de las atribuciones de las demás entidades que conforman el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres.

2.5.19. Cuerpo de Bomberos. Las instituciones organizadas para la prevención, atención y control de incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades inherentes a su actividad y la atención de incidentes con materiales peligrosos, se denominan Cuerpos de Bomberos, Clases: Oficiales, Voluntarios y Aeronáuticos.

a) Cuerpos de Bomberos Oficiales: Son aquellos que crean los concejos distritales o municipales, para el cumplimiento del servicio público para 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 a su cargo en su respectiva jurisdicción.

b) Los Cuerpos de Bomberos Voluntarios: Son aquellos organizados como asociaciones sin ánimo de lucro, de utilidad común y con personería jurídica expedida por las secretarías de gobierno departamentales, organizadas para la prestación del servicio público para 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, en los términos del artículo segundo de la presente ley y con certificado de cumplimiento expedido por la Dirección Nacional de Bomberos.

c) Los Bomberos Aeronáuticos: son aquellos cuerpos de Bomberos especializados y a cargo de los explotadores públicos y privados de aeropuertos, vigilados por la Autoridad Aeronáutica Colombiana y organizados para 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 y demás calamidades conexas propias del sector aeronáutico.

- 2.5.20. **Bombero.** *Persona que presta servicio esencial de utilidad pública, sirve a todas las personas en la atención a emergencias causadas por eventos naturales y/o antrópicas, es decir por el descuido o la imprudencia de los hombres.*
- 2.5.21. **Grados de Bomberos.** *Bombero, Cabo, Sargento, Subteniente, Teniente, Capitán, (en pocos casos Mayor).*
- 2.5.22. **Idoneidad Bomberil.** *Determinación para acceder a puestos de mando de algunos oficiales de Bomberos.*
- 2.5.23. **Gestión Integral del Riesgo Contra Incendio.** **ARTÍCULO 2º.** *Gestión integral 'del riesgo contra incendio. 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, estarán a cargo de las instituciones Bomberiles y para todos sus efectos, constituyen un servicio público esencial a cargo del Estado.*
- 2.5.24. **Cooperación Internacional.** *Según el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, Cooperación Internacional es una herramienta privilegiada de la política exterior que permite fortalecer los ejes estratégicos para el logro de los objetivos de desarrollo. Asimismo, es un instrumento que contribuye al fortalecimiento de las capacidades locales y nacionales, facilitando la inserción de Colombia en escenarios bilaterales, regionales y multilaterales, para diversificar las relaciones y agendas con los diferentes socios estratégicos.*
- 2.5.25. **Modalidades de Rescates.** *Los Bomberos de Colombia trabajan bajo las siguientes líneas de rescate:*
- *Rescate en Estructuras Colapsadas.*
 - *Rescate Vertical.*
 - *Rescate Vehicular.*
 - *Rescate Aéreo.*
 - *Rescate en Espacios Confinados.*
 - *Rescate Acuático.*
 - *Recate en Incendios.*
 - *Capacidad Bomberil.*
- 2.5.26. **Facultades de respuesta** *que posee un cuerpo de Bomberos para realizar una oportuna atención en el manejo de las emergencias. Incluye potencial humano, técnico, tecnológico y herramientas.*
- 2.5.27. **Incendio Forestal:** *Es un tipo de incendio caracterizado por producirse y desarrollarse principalmente en zonas naturales con vegetación abundante. Los incendios forestales constituyen una de las causas significativas de la deforestación y la degradación de los ecosistemas, el origen de los problemas generados por los incendios radica fundamentalmente en la irresponsabilidad de algunas*

personas, ya que el 90% de los incendios forestales ocurridos a nivel mundial, son provocados por el hombre.

- 2.5.28. **Incendio Estructural.** *Propagación del fuego correspondiente al tipo de incendio que se produce en casas, edificios, locales comerciales, o estructuras físicas, la gran mayoría de los incendios estructurales son provocados por el hombre. Una de las principales causas de estos incendios se encuentran los accidentes domésticos, fallas eléctricas, manipulación inadecuada de líquidos inflamables, fugas de gases combustibles, acumulación de basura, velas y cigarros mal apagados, artefactos de calefacción en mal estado, niños jugando con fósforos, entre otros factores.*
- 2.5.29. **Incendio Vehicular.** *Propagación del fuego correspondiente al tipo de incendio que se produce en automotores, la gran mayoría de estos incendios son producto de fallas mecánicas, como recalentamientos del motor, fallas en el sistema eléctrico, manipulación inadecuada de líquidos inflamables, fugas de gases combustibles, cigarros mal apagados dentro del vehículo, artefactos de calefacción en mal estado, entre otros.*
- 2.5.30. **Materiales Peligrosos.** *Toda sustancia química, agentes infecciosos, radiológicos y nucleares que generen un riesgo potencial a la salud y a la vida.*
- 2.5.31. **Reporte de Emergencias.** *Documento generado diariamente con información de las emergencias suministrada por los Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Oficiales y Aeronáuticos, debe ir diligenciada en la matriz general que cada radio operador utiliza, estos realizan labores de monitoreo, registro y consolidación de la misma, desde el inicio hasta el cierre de un evento.*
- 2.5.32. **Autoridad Pública:** *La autoridad es pública cuando el poder del que dispone proviene del Estado, de conformidad con las instituciones que lo rigen. Subjetivamente hablando, la expresión autoridad sirve para designar a quien encarna y ejerce esa potestad.*
- 2.5.33. **Atención:** *Atender o prestar especial atención a requerimientos de los usuarios de manera respetuosa para satisfacer la necesidades de los usuarios.*
- 2.5.34. **Consulta:** *Es el derecho que tiene toda persona a obtener por parte de la Dirección una orientación u opinión en relación con las materias a cargo de la entidad.*
- 2.5.35. **Contratista:** *Persona natural que presta directamente sus servicios al Estado, bajo la modalidad de Contrato de Prestación de Servicios.*
- 2.5.36. **Derecho de petición:** *Es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la constitución política y lo pertinente de la Ley 1755 de 2015 que faculta a toda persona*

a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma. A través del derecho de petición, se puede pedir el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e imponer recursos, entre otras actuaciones, el mismo no requiere ser invocado como tal, no necesita de un abogado y es gratuito. Estos pueden ser recibidos directamente del ciudadano o en virtud de traslados realizados por otras entidades.

- 2.5.37. *Denuncia: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a la Dirección de la existencia de hechos irregulares respecto de la actuación de uno o varios de sus servidores y/o contratistas, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.*
- 2.5.38. *Distribuir: Dividir algo entre varias personas, designando lo que a cada una corresponde, según voluntad, conveniencia, regla o derecho.*
- 2.5.39. *Funcionario: Persona natural que presta sus servicios personales al Estado, vinculado como empleado público.*
- 2.5.40. *Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.*
- 2.5.41. *Radicación: Inscribir un documento a la Entidad, con un número que lo identifique.*
- 2.5.42. *Recepción: Es el recibir de un documento a la entidad.*
- 2.5.43. *Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.*
- 2.5.44. *Respuesta: Pronunciamiento sobre una resolución de manera completa y de fondo sobre petición, queja, reclamo, consulta y/o denuncia.*
- 2.5.45. *Seguimiento: Observación minuciosa del desarrollo de un proceso.*
- 2.5.46. *Servicio: Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.*
- 2.5.47. *Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.*
- 2.5.48. *Solicitud de acceso a información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer*

cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

- 2.5.49. *Trazabilidad: Conjunto de acciones que permiten conforme a los servicios de la plataforma documental de ORFEO realizar un seguimiento respecto de las PQRSD y las respuestas otorgadas a las mismas.*
- 2.5.50. *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 Bomberos Voluntarios de Dagua.*
- 2.5.51. *DNBC: Unidad administrativa especial Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. ARTÍCULO 5°. Dirección Nacional de Bomberos. Créase la Dirección Nacional de Bomberos, como Unidad Administrativa Especial del orden nacional, con personería jurídica, adscrita al Ministerio del Interior, con autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, cuya sede será en Bogotá, D.C.*
- 2.5.52. *Ley General de Bomberos de Colombia. 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, estarán a cargo de las instituciones Bomberiles y para todos sus efectos, constituyen un servicio público esencial a cargo del Estado.*
- 2.5.53. *CITEL. Central de Información y Telecomunicaciones (CITEL) tiene como fin, la recepción, verificación, consolidación y seguimiento de la Información de emergencias relacionadas con la Gestión Integral del Riesgo Contra Incendio, los preparativos y atención de rescate en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos reportadas y manejadas por los Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Oficiales y Aeronáuticos del país.*
- 2.5.54. *RUE: Registro Único Nacional de Estadísticas de Bomberos. ARTÍCULO 45°. Créese el Registro Único Nacional de Estadísticas de Bomberos (RUE). La Junta Nacional de Bomberos a través de la Dirección Nacional, creará en todas las entidades Bomberiles del país, un sistema de información y estadísticas de las actividades de la gestión del riesgo de incendios, preparativos y atención de rescates e incidentes con materiales peligrosos, así como de los equipos, recurso humano, técnico y operativo que, en cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, desarrollen las Instituciones Bomberiles del país.*
- 2.5.55. *Sala Situacional. Es el espacio que permite la colaboración cercana de diferentes actores encargados de las respuestas a las situaciones de emergencia, este permite mayor*

coordinación, mejores flujos de información y toma de decisiones.

- 2.5.56. Cuerpo de Bomberos.** *Las instituciones organizadas para la prevención, atención y control de incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades inherentes a su actividad y la atención de incidentes con materiales peligrosos, se denominan Cuerpos de Bomberos, Clases: Oficiales, Voluntarios y Aeronáuticos. a) Cuerpos de Bomberos Oficiales: Son aquellos que crean los concejos distritales o municipales, para el cumplimiento del servicio público para 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 a su cargo en su respectiva jurisdicción. b) Los Cuerpos de Bomberos Voluntarios: Son aquellos organizados como asociaciones sin ánimo de lucro, de utilidad común y con personería jurídica expedida por las secretarías de gobierno departamentales, organizadas para la prestación del servicio público para 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, en los términos del artículo segundo de la presente ley y con certificado de cumplimiento expedido por la Dirección Nacional de Bomberos. c) Los Bomberos Aeronáuticos: son aquellos cuerpos de Bomberos especializados y a cargo de los explotadores públicos y privados de aeropuertos, vigilados por la Autoridad Aeronáutica Colombiana y organizados para 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 y demás calamidades conexas propias del sector aeronáutico.*
- 2.5.57. Cooperación Internacional.** *Según el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, Cooperación Internacional es una herramienta privilegiada de la política exterior que permite fortalecer los ejes estratégicos para el logro de los objetivos de desarrollo. Asimismo, es un instrumento que contribuye al fortalecimiento de las capacidades locales y nacionales, facilitando la inserción de Colombia en escenarios bilaterales, regionales y multilaterales, para diversificar las relaciones y agendas con los diferentes socios estratégicos.*
- 2.5.58. Consulta:** *Es el derecho que tiene toda persona a obtener por parte de la Dirección una orientación u opinión en relación con las materias a cargo de la entidad.*
- 2.5.59. Petición de interés general:** *Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y*

cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados, el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al peticionario, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.

2.5.60. *Petición de interés individual: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o denuncia.*

2.5.61. *Petición de Información: Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.*

2.5.62. *Petición de Documentos: Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.*

2.5.63. *Petición entre autoridades: Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra.*

2.6. Noticias.

En la institución la información pertinente a los clientes y partes interesadas, reposan en la pagina web de la institución tales como capacitaciones, productos y servicios ofertados por el Cuerpo de Bomberos Voluntarios Dagua – Valle del Cauca.

2.7. Calendario de actividades.

2.7.1. Cronograma de capacitaciones. (Adjunto archivo).

2.8. Información para niñas, niños y adolescentes.

El sujeto obligado diseña y publica información dirigida para los niños, niñas y adolescentes sobre la entidad, sus servicios o sus actividades, de manera didáctica.

2.9. Información adicional.

a. Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.

Carta del trato digno (Adjunto archivo).