



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Código:

Versión: 0.2

Vigente Desde: 31
de marzo de 2016



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Marzo 2016



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
ALCANCE	4
OBJETIVOS	4
1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	4
1.1 Misión	4
1.2 Visión	5
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
2. EL USUARIO	5
2.1 Tipos de usuarios.....	6
3. EL SERVICIO.....	10
4.1 Atributos del servicio comunes a todos los canales	10
4.2 Actitudes del servicio comunes a todos los canales	11
4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CADA CANAL	12
4.1 Atención presencial	12
4.1.1 Recomendaciones generales.....	12
4.1.2 En la entrada a las oficinas.....	14
4.1.3 Atención Preferencial	14
4.1.3.1 Protocolo para la atención de personas con discapacidad.....	14
4.1.3.1.1 Para las personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión.....	15
4.1.3.1.2 Para las personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas	15
4.1.3.1.3 Para las personas con sordoceguera (deficiencia visual y auditiva)	15
4.1.3.1.4 Para las personas con discapacidad física o motora.....	16
4.1.3.1.5 Para las personas con discapacidad cognitiva	16
4.1.3.1.6 Para las personas con discapacidad mental	16



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA


PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Código:

Versión: 0.2

Vigente Desde: 31
de marzo de 2016

4.2	Atención Telefónica	16
4.3	Atención de Correspondencia.....	17
4.3.1	Buzón de sugerencias.....	18
4.4	Atención Virtual.....	18
4.4.1	Correo electrónico	19
4.4.2	Chat virtual.....	20
4.4.3	Redes Sociales.....	20
5.	Atención de PQRSD anónimas	21
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	22
7.	CONTROL DE CAMBIOS	23

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p>	<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía, en nuestro orden constitucional, es un fin esencial del Estado, es así como el artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política.


La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ha habilitado la Oficina de Atención al Usuario como el área encargada de brindar orientación respecto de las funciones y competencias de la Dirección, además de brindarle apoyo efectivo a la ciudadanía en la presentación, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que sean recibidas ante la Dirección.

El objetivo fundamental de la realización de un Protocolo de Atención al Usuario, es servir de guía para los funcionarios y contratistas para la atención de los usuarios de la Dirección, tanto internos como externos.

Todo lo anterior, en aras de garantizar el acceso efectivo y oportuno de las personas hacia las instituciones del Estado, mejorando por ende la imagen de la Dirección Nacional de Bomberos como una Unidad Administrativa Especial que brinda un servicio público esencial a los habitantes del territorio.

En tal sentido, La Dirección Nacional ha dispuesto de diferentes canales de atención para que los usuarios eleven las solicitudes de su interés, que a saber son:

- **Atención presencial:** Bogotá Carrera 30 N 85 A 39/47 horario de atención de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes.
- **Atención medios electrónicos:** página web bomberos.mininterior.gov.co, correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co, Twitter @DNBomberosCol, canal en YouTube DNBomberosCo y Chat en línea. Los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo
- **Atención telefónica:** a través de la líneas (57 1) 2571263 / 2571281 / 257 1275 Ext. 146 y línea móvil 3102474387, las cuales se atienden de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes
- **Buzón de sugerencias físico:** Bogotá Carrera 30 N 85 A 39/47, se verifica su contenido el primer día hábil de cada semana.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

ALCANCE

El protocolo de Atención al Usuario tiene como finalidad brindarle a los servidores de la Dirección Nacional de Bomberos directrices básicas para la atención efectiva de la ciudadanía que requieran atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias, en busca de ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos cumpliendo con la misión de la Dirección.


OBJETIVOS

- Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de todos los funcionarios y demás colaboradores de la Entidad, de tal manera que les permita conocer las formas de cómo manejar cada relación con el usuario.
- Homogeneizar la atención al usuario externo e interno en todas las áreas de la entidad.
- Contribuir en el proceso de inducción de nuevos funcionarios y contratistas en la cultura de atención y servicio al usuario de la Dirección.
- Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas de los colaboradores de la Entidad.
- Lograr que tanto usuarios internos como externos reciban una excelente atención.
- Facilitar la evaluación del servicio al usuario y la comprensión de la importancia de éste para la Entidad.

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 Misión

La Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Bomberos es la Entidad Nacional que dirige, coordina, regula y acompaña la actividad de los cuerpos de Bomberos oficiales, voluntarios y aeronáuticos del País para la debida implementación de políticas y normatividad tendiente a garantizar la prestación eficiente del servicio público esencial de gestión integral de riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, brindando su máximo desempeño a toda la comunidad acorde a su vocación de servicio, sensibilidad social, entrega y disciplina.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

1.2 Visión

La Dirección Nacional de Bomberos en el 2019, habrá logrado fortalecer y posicionar institucionalmente la actividad bomberil, a través de estrategias que garanticen la prestación del servicio público esencial 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.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general


Liderar la implementación de la gestión integral de riesgos contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos de los Bomberos de Colombia.

1.3.2 Objetivos específicos

- Expedir reglamentos generales, técnicos, administrativos y operativos.
- Acompañar a los cuerpos de Bomberos en la implementación de reglamentos generales, técnicos, administrativos y operativos de la actividad bomberil.
- Coordinar y acompañar a los cuerpos de Bomberos en la implementación de planes, programas, proyectos y estrategias en la gestión integral del riesgo contra incendios, manejo de materiales peligrosos y atención de rescates en todas sus modalidades.
- Fortalecer la capacidad de respuesta de los Cuerpos de Bomberos de Colombia.
- Coordinar operativamente a los Bomberos de Colombia.
- Mejorar la capacidad estratégica, técnica, tecnológica y operativa de la DNBC para liderar de manera eficiente los Bomberos de Colombia.

2. EL USUARIO

El concepto de ciudadano relacionado con la persona destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho, es asimilable a conceptos tales como, clientes, beneficiarios o usuarios en general. Al respecto, en la gestión de la calidad se cuenta con la siguiente expresión contenida en la norma NTCCGP 1000:2009: "3.12 Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio".

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

2.1 Tipos de usuarios


Pueden ser de dos tipos, externos e internos:

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

Todos estamos en atención y servicio al usuario. Se trata de una Cadena de Valor, por medio de la cual, al brindar el mejor servicio a sus compañeros de trabajo, facilita que el eslabón final, el usuario, reciba un servicio de excelencia.

Cada funcionario hace realidad la “Cadena de Valor” cuando:

- Se esfuerza por atender, en forma ágil y dinámica, un requerimiento de servicio de un compañero o un área, dondequiera que se encuentre.
- Distribuye información necesaria para dinamizar el proceso, en forma oportuna y por los canales más adecuados.
- Lleva al día su trabajo, considerando que éste incide sobre el resultado final de los procesos de la cadena de valor.
- Se esfuerza por dejar una buena impresión en los usuarios externos con quienes se cruza en un pasillo, ayudándolos a ubicarse dentro de las instalaciones de la institución, o simplemente, sonriéndoles.
- Hace esfuerzos por lograr una mayor camaradería y buenas relaciones interpersonales entre todas las áreas, programas y órganos desconcentrados de la DNBC.
- Impulsa el trabajo en equipo y otorga la debida importancia al aporte de todos los compañeros.
- Propone ideas y soluciones a situaciones que ayudan a mejorar el servicio al usuario.
- Trata a todos sus compañeros de trabajo con amabilidad y cortesía.
- Trata a los usuarios de igual forma que a los compañeros de trabajo. Debe tratarlos como si fueran sus visitas en la casa, con amabilidad, cortesía y ganas de ayudar.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

- Siempre demuestre que está a gusto con la presencia de usuarios.
- **Usuarios externos:** son las personas que no pertenecen, ni laboran, ni prestan sus servicios a la Dirección Nacional de Bomberos. Los usuarios externos se clasifican en:
 - a) **Organizaciones No Gubernamentales:** 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. Técnicamente las ONG son entidades de derecho privado, sin ánimo de lucro, con claros objetivos de beneficio social, tienen trabajo voluntario y reinvierten sus excedentes en su objeto social. Ejemplos de ONG son las Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.
 - b) **Particulares:** Personas interesadas en los temas institucionales.
 - c) **Órganos de Control:** Especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías.
 - d) **Gremios y Universidades:** Asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.
 - e) **Medios de comunicación:** Prensa, radio, televisión nacional y regional.
 - f) **Entidades estatales y territoriales:** Ministerios, Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas Especiales, Superintendencias, Departamentos, Municipios, y en general, las Entidades centralizadas y descentralizadas del sector Ejecutivo.
 - g) **Instituciones que integran los Bomberos de Colombia:** 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, Junta Nacional de Bomberos de Colombia.
 - h) **Unidades Bomberiles:** son los siguientes usuarios:



- ✓ 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 tengan certificado aeromédico, 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. Estos pueden ser:
 - 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.

Es importante tener en cuenta los niveles jerárquicos del personal de Bomberos. Es así como:

- **Jerarquía de los Bomberos Voluntarios:** 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			



- **Jerarquía de los Bomberos Oficiales:** El orden jerárquico del personal de los Bomberos Oficiales, es el que está estipulado en el Decreto-ley 256 de 2013 y en el Decreto número 785 de 2005 o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, así:


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

- **Jerarquía Bomberos Aeronáuticos Oficiales de la Aeronáutica Civil:**

GRADOS DE OFICIALES BOMBEROS AERONÁUTICOS	
CARGO ACTUAL	HOMOLOGACIÓN DE GRADOS
Jefe Nacional Grupo SEI- SAR	Capitán - Comandante
Coordinadores Regionales de Bomberos	Capitán-Subcomandante
Jefe de estación	Capitán
Oficial de servicio	Teniente
Instructor	Subteniente

GRADOS DE SUBOFICIALES BOMBEROS AERONÁUTICOS	
CARGO ACTUAL	HOMOLOGACIÓN DE GRADOS
Maquinista	Sargento
Hazmat-Aph	Cabo
Rescate - Línea de fuego - Guardia	Bombero

- Extranjeros:** Persona natural que procede de otro país, y por lo tanto, no posee nacionalidad colombiana.
- Personas jurídicas en general:** Persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

3. EL SERVICIO

El servicio al ciudadano es el conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la importancia de mantener actualizados los diferentes canales informativos de la Dirección, para dar a conocer las competencias, funciones, alcances de la Dirección, con el propósito de que el ciudadano o usuario acuda de manera acertada y solicite alguna información, orientación o asistencia relacionada con el objeto de la entidad y satisfaga el tema de su interés.

La atención al usuario debe reflejar siempre cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo.


El valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas de los funcionarios, o sea, la excelencia del personal, ya que el valor agregado en el servicio al usuario consiste en todo aquello que el usuario percibe que no paga por ello y que mejora el servicio que recibe.

Por tanto, se deduce que todos los funcionarios y demás colaboradores de la Entidad deben de tener una actitud cortés de ayudar al usuario, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben de estar capacitados para dar atención y servicio excelente al usuario. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible. Es importante resaltar que el usuario interno es tan importante como el usuario externo.

4.1 Atributos del servicio comunes a todos los canales

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:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.


	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

4.2 Actitudes del servicio comunes a todos los canales

La actitud del servicio es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano. Por ello, los servidores de la Dirección deben:

- Entender el problema o el asunto puesto en conocimiento evitando interrumpir a la persona mientras habla, ser respetuoso, dar orientación respecto al objeto de la solicitud de manera clara y precisa, evitando el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, ser paciente; ofrecer alternativas de solución sin emitir juicios que lo conduzcan a errores y comprometerse sólo con lo que pueda cumplir.
- Evitar ciertas conductas que muestren un comportamiento desinteresado, altivo, condescendiente o hacer esperar al ciudadano y/o usuario sin mediar explicación alguna por la tardanza.
- Si un usuario procede con su actuar de manera violenta o grosera será obligatorio exigirle respeto de manera respetuosa.
- Cuando el ciudadano presente un Reclamo, lo deberá escuchar con atención formulando todas aquellas preguntas necesarias para tener una comprensión exacta y dar las alternativas pertinentes a la situación.
- Si el ciudadano se comporta de manera alterada, el servidor deberá mantener una actitud amable, escuchándolo atentamente, evitando calificar su estado de

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

ánimo, brindar alternativas de solución y utilizar palabras que comprenda la situación del ciudadano.

- Cuando la respuesta al ciudadano es en negativa, se debe brindar todas las razones posibles sin utilizar palabras técnicas, tono de voz moderado, explicando los motivos por los cuales no se puede acceder a lo solicitado.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CADA CANAL


Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general, en la entidad se han establecido cuatro: Presencial, Telefónico, Escrito y Virtual.

4.1 Atención presencial


Se brindará atención personal a los usuarios que se acerquen a las oficinas de la Dirección. Ante lo cual, los servidores deberán tener de presente las recomendaciones que se expondrán dentro del presente título.

4.1.1 Recomendaciones generales

- Indispensable mantener una presentación personal apropiada para el rol que desempeña cada servidor y que guarde adecuadamente la imagen institucional.
- 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.
- Importante mantener un lenguaje gestual y coporal acorde al trato verbal, es decir, adecuado y cortés.
- El lenguaje y el tono de voz son importantes en la comunicación verbal, por tal motivo es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible para el usuario.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

- En el escritorio de oficina no deben acomodarse elementos distractores, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
- Indispensable atender a los usuarios respetando el orden de llegada.
- Al inicio de la conversación se deberá ofrecer al usuario un saludo cortés de bienvenida, teniendo precaución en el evento de que sea una unidad bomberil quien se dirija a usted o solicite la información, tenga de presente el rango, con el cual deberá dirigirse a él seguido de su apellido. Ejemplo: Teniente Páez, Cabo Días, Comandante Hernández.
- Identificar el objeto de consulta y examinar los documentos aportados, si fuere el caso.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, consultando una información actualizada para brindarle la respuesta.
- Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, informarlo de forma inmediata al usuario.
- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni crearle falsas expectativas.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores o algún colaborador de la Agencia, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano o de suministrar la información a la persona del punto de atención al usuario.
- En caso de que la P.Q.R.S.D presentada personalmente deba ser radicada por escrito, informar tal situación explicando las razones y entregar el formato correspondiente.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

- 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.

4.1.2 En la entrada a las oficinas

En la entrada las personas encargadas de prestar el servicio de vigilancia deberán ser siempre cordiales con los ciudadanos e informar la necesidad de revisar los elementos personales que lleven a mano para el ingreso y salida de las instalaciones, con el fin de contribuir con la seguridad de los servidores y colaboradores de la Dirección

En tal evento deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o la oficina correspondiente.
- Efectuar la revisión de pertenencias, generando confianza en el ciudadano.
- Despedir al ciudadano.


4.1.3 Atención Preferencial

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia brinda atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Las personas atrás descritas, tienen prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, una vez recibida la petición, se le informará telefónicamente o por correo electrónico, la fecha prevista de respuesta la cual será menor a los términos establecidos en la Ley.

4.1.3.1 Protocolo para la atención de personas con discapacidad

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia brinda atención a personas con discapacidad garantizando su participación plena con la institución sin ningún tipo de barrera que pueda afectar sus derechos, cumpliendo lo requerido por la Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, la cual fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, así como la “Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

Incluyente” del Departamento Nacional de Planeación y del Programa Nacional de servicio al ciudadano.

4.1.3.1.1 Para las personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión


- No hale del vestuario o del brazo.
- Hable y preste atención a la persona.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como cuando 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 con discapacidad visual esté debidamente enterada.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- 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 como: puertas semiabiertas, cables de corriente, sillas, materas, cajas, entre otros.

4.1.3.1.2 Para las personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas

- No es necesario gritar.
- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete.
- Siempre hable de frente, algunas personas tienen la habilidad de leer los labios, pero no ocurre siempre, 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 con discapacidad auditiva le quiere transmitir, si es necesario solicite que repita el mensaje con el fin de tener una comunicación efectiva.

4.1.3.1.3 Para las personas con sordoceguera (deficiencia visual y auditiva)

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

- 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.

4.1.3.1.4 Para las personas con discapacidad física o motora

- Tenga siempre una actitud de colaboración, pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda, y si ese es el caso pregunte lo que debe hacer.
- No apresure a la persona en el recorrido.
- En el caso de mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, sitúese en la medida de lo posible a la altura de sus ojos.
- No toque ni aparte los elementos de ayuda de la persona con discapacidad a menos que se lo solicite.

4.1.3.1.5 Para las personas con discapacidad cognitiva


- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Brinde información con gran contenido visual, con mensajes cortos y concretos.
- Sea paciente durante la conversación que mantenga con la persona con discapacidad cognitiva.

4.1.3.1.6 Para las personas con discapacidad mental

- Mantenga una actitud de respeto con la persona.
- Use durante la conversación que mantenga con la persona con discapacidad mental un lenguaje claro, sencillo y concreto.
- Realice un ejercicio de retroalimentación para verificar que el mensaje está siendo entendido.

4.2 Atención Telefónica

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


 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p>	<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludo de bienvenida.
- Mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule bien las palabras.
- Manejar un lenguaje claro y preciso.
- Asegurarse de haber comprendido el nombre y apellido del usuario. En caso de que el usuario dese realizar su solicitud de forma anónima registrar el caso como N.N y continuar con la atención.
- Escuchar 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.
- Responder y orientar al ciudadano con la información que corresponda.
- En caso de que el ciudadano deba comunicarse con algún funcionario de otra área, informar tal situación indicándole al usuario el nombre, cargo y extensión de la persona.
- En caso de que la P.Q.R.S.D presentada telefónicamente deba ser formulada por escrito, informar tal situación explicando las razones e indicando los canales para radicarla.
- Si la consulta o comunicación sostenida con el usuario termina, cierre la llamada con cordialidad.

4.3 Atención de Correspondencia

Este canal permite a los usuarios, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Es necesario que los servidores tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016


- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- 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.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o de salida. Los números de los radicados no deben estar repetidos, tachados ni enmendados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Para esta labor es muy importante tener en cuenta el Reglamento Interno de Archivo y Correspondencia de la Dirección Nacional de Bomberos.

4.3.1 Buzón de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Revisar el contenido del buzón el primer día hábil de cada semana.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al usuario sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.


4.4 Atención Virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correos electrónicos institucionales y redes sociales.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

4.4.1 Correo electrónico

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la Dirección; de lo contrario, remitir a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos. No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016


4.4.2 Chat virtual

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que el usuario acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados, responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informar 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.

4.4.3 Redes Sociales


- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

- Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata: Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

5. Atención de PQRSD anónimas

Las PQRSD que no registran el nombre de la persona que las suscribió, ni un medio idóneo para surtir la notificación, la misma será respondida dentro del término legal y se publicará en la página web de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, en la parte correspondiente a notificaciones por aviso.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:
		Versión: 0.2
		Vigente Desde: 31 de marzo de 2016

6. BIBLIOGRAFÍA

- Decreto 019 de 2012
- Ley 1437 de 2011
- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1346 de 2009
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. Disponible: <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.htm>
- Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: www.servicioalciudadano.gov.co Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011. http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf
- Página de Gobierno en Línea: programa.gobiernoenlinea.gov.co
- Protocolos de servicios al ciudadano. Departamento Nacional de Planeación; Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá D.C Diciembre de 2013 Disponible: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Código:

Versión: 0.2

Vigente Desde: 31
de marzo de 2016

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
21/10/2015	Versión Inicial	Subdirección Administrativa y Financiera
31/03/2016	<p><u>Los ajustes se hacen para mejorar la comprensión del mismo documento:</u> 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 con discapacidad; se eliminan los capítulos de la imagen y relaciones humanas; se incluye la atención de peticiones anónimas.</p>	Oficina de Atención al Usuario

Elaboró
Mónica M. Moreno P
Contratista

Revisó
Rainer Naranjo Charrasquié
Sub. Financiero y Administrativo