

CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS



INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN INSTITUCIONAL

ELABORADO POR ERICA LORENA CARDENAS RAMIREZ
CONTRATISTA CALIDAD C.O.B.D



Ley servicio al ciudadano

DECRETO 2623 DE 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.



Atributos del buen servicio

- ✓ Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- ✓ Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- ✓ Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- ✓ Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✓ Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- ✓ Efectivo: Debe resolver lo solicitado.



Canales de servicio

- Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario
- Electrónico: dispuesto en el portal web de la Función Pública.
- Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Departamento.
- Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- Virtual: Corresponde al chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría - EVA.



Atención a personas alteradas

- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice. Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.



Respuestas negativas a solicitudes

SE RECOMIENDA:

- ❖ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ❖ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ❖ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.



Recomendaciones y situaciones

- ❖ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como:
- ❖ “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ❖ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ❖ 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 tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ❖ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



Mecanismos de atención al ciudadano Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas

- PAGINA WEB

- <https://www.bomberosdosquebradas.gov.co/>



Idioma »

Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas

COBD	NOTICIAS	GALERÍA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	TRANSPARENCIA	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	SECCIÓN INFANTIL
------	----------	---------	-----------------------	---------------	-------------------------	------------------

ANIVERSARIO
★ 25 ★
BOMBEROS
DOSQUEBRADAS

MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
EMPRESA
DOSQUEBRADAS
DE TODOS

La labor del bombero es saber combinar su vocación con el trabajo en equipo, la entrega a su servicio y el sacrificio por la comunidad.
Feliz aniversario



Mecanismos de atención al ciudadano Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas

 <p>Canal Presencial Radicación en Físico</p> <p>Carrera 10 (Avenida Ferrocarril) No. 9-159 -Dosquebradas</p> <p>Horario: lunes a jueves 7:00 a.m. a 4:00 pm Viernes de 7:00 a.m. a 3:00pm</p>	 <p>Canal Virtual</p> <p>Página web bomberos: https://www.bomberosdosquebradas.gov.co/</p> <p>Email: bomberos@dosquebradas.gov.co atencionalciudadano@bomberosdosquebradas.gov.co</p>	 <p>Canal Telefónico Teléfonos: +57 6063402919</p> <p>Horario: lunes a Jueves 7:00 a.m. a 4:00 p Viernes de 7:00 a.m. a 3:00pm</p>
--	---	---

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO COBD



FLUJOGRAMA PROCESO PQRS COBD



