



Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Enero 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Bogotá D.C



1. OBJETIVO:

Informar a la ciudadanía y a la alta dirección sobre el desempeño de la DNBC con relación al servicio de atención de solicitudes, incluyendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias que se allegan a la Dirección, a través de los diferentes canales establecidos para tal fin.

2. METODOLOGÍA:

El presente informe se soporta en la información brindada por parte del aplicativo ORFEO, usado para la gestión documental y de correspondencia de la DNBC.

3. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe relaciona las solicitudes radicadas durante el periodo evaluado por parte de la Dirección Nacional de Bomberos, tales como peticiones de interés general y particular, peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan a través de los canales escrito y presencial disponibles para la atención en la Dirección; los cuales son: el correo electrónico, correspondencia, línea telefónica (57) 6015557926, página web y atención personalizada.

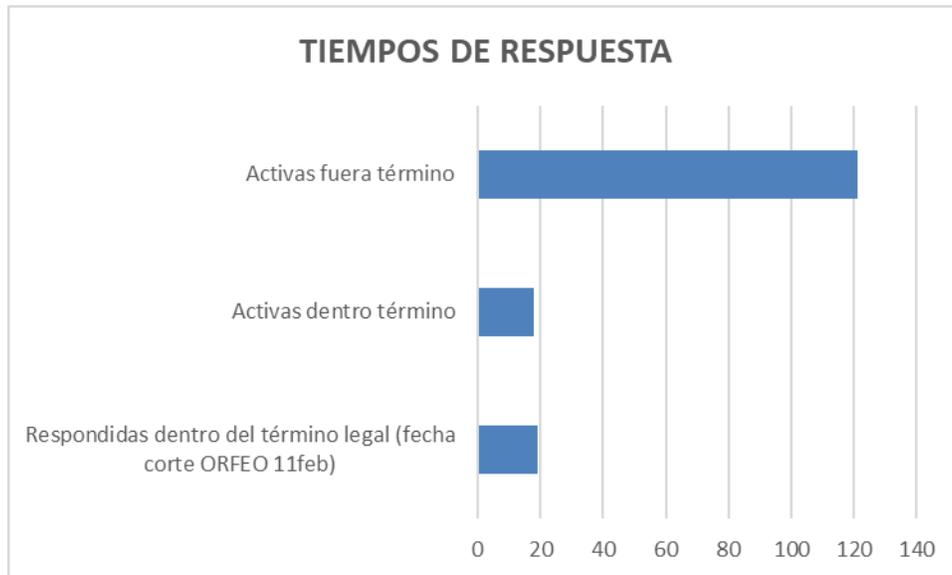
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

Según la información extraída del aplicativo ORFEO, la Dirección Nacional de Bomberos, durante el periodo evaluado, recibió un total de 158 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Dirección General	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total, peticiones
Enero	56	29	73	158
%	35%	18%	46%	100%

5. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD.

Durante el mes de enero de 2025, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 158 PQRSD; de las cuales se brindó respuesta oportuna a 19 PQRSD, lo cual corresponde al 12% del total de las PQRSD. El 77% corresponde a 121 peticiones que de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental ORFEO no han sido respondidas en los tiempos establecidos por la Ley; y el 11% corresponde a 18 PQRSD que aún no han sido respondidas de acuerdo con el aplicativo ORFEO. Esta información con corte al 11 de febrero de 2025.



Por otro lado, del total de peticiones recibidas en enero de 2024, se tienen 47 solicitudes de información pública, que representa el 29.75% de PQRSD, 41 peticiones de interés general que representa el 25.95% del total, seguido por 61 peticiones de interés particular que representan el 38.61% de las PQRSD y 6 peticiones entre autoridades lo que representa el 3.80% de las PQRSD y 3 solicitudes de información particular, lo que representa el 1.90% de las PQRSD.

6. ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Durante el mes evaluado no fue ingresada o reportada ninguna queja a través de la Oficina de Atención al Usuario con respecto a los funcionarios de la DNBC.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:

Durante el mes de enero de 2025, el canal escrito fue el más utilizado y frecuentado por los usuarios que acudieron a los servicios prestados por la DNBC. De lo anterior, es importante mencionar que este canal escrito, a su vez, utiliza medios tecnológicos y físicos los cuales se especifican en el siguiente punto.



7.1 Medios de atención:

La DNBC recuerda siempre a sus usuarios que se tienen habilitados los siguientes canales oficiales para el acceso a la información y servicios de la entidad, los cuales son:

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.
	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico atención ciudadano: atencionciudadano@dnbc.gov.co • Correo 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

De lo anterior, durante el mes evaluado, el medio de ingreso de PQRSD más utilizado fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co, con un 100%. En ese sentido, para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, se ha derivado el compromiso por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de: velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, hacer seguimiento diario a la atención de los términos de ley estipulados en la de 1755 de 2015 y de garantizar los medios idóneos y accesibles para la interacción del Estado-Ciudadano. Es por ello que el correo atención ciudadano es una herramienta que se encuentra disponible para todos los usuarios 24 horas de los 7 días de la semana, para la presentación de todo documento o información relevante para el conocimiento y gestión de la Entidad.

Servicio de Entrada	Cantidad	%
Correo atención ciudadano	158	100%
Total general	158	100%



8. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia cuenta con los siguientes canales de atención: presencial, escrito, telefónico y virtual.

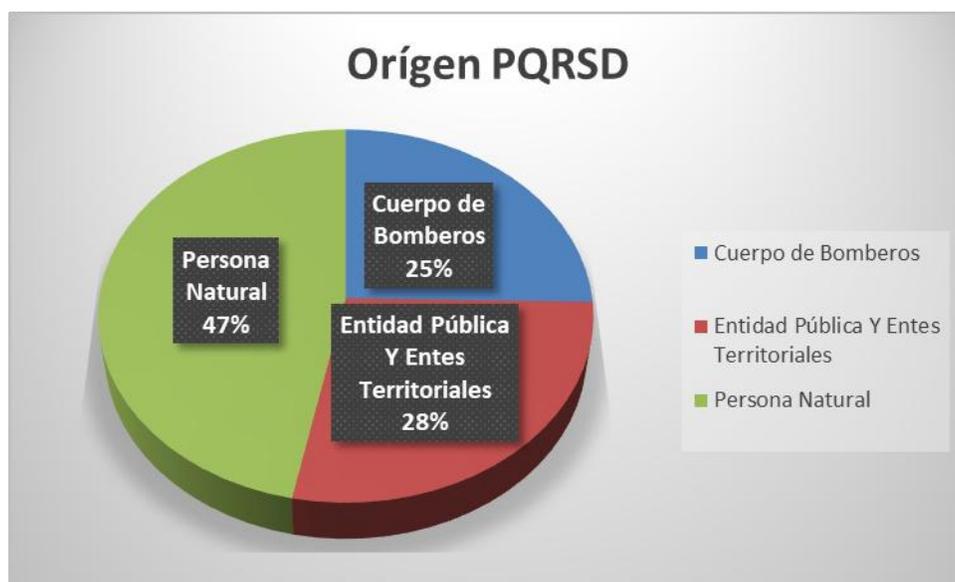
CANAL PRESENCIAL: Durante este mes, se brindó atención presencial en las instalaciones de la Entidad, en un horario de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm, cumpliendo con un total de 180 horas de los 180 semanales atendidas en cada mes que representa un 100% de atención satisfactoria a través de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Durante este mes, se brindó atención telefónica de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm a los usuarios, logrando una atención de 180 horas. La línea móvil estuvo habilitada durante este mes, cumpliendo con el 100% de atención brindados por medio de este canal.

CANAL VIRTUAL: Durante este mes, se brindó atención a los usuarios en un horario de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00, a través de nuestras redes sociales con un 100% de atención.

CANAL ESCRITO: Durante este mes, el correo electrónico habilitado a los usuarios tuvo un cumplimiento del 100% de atención

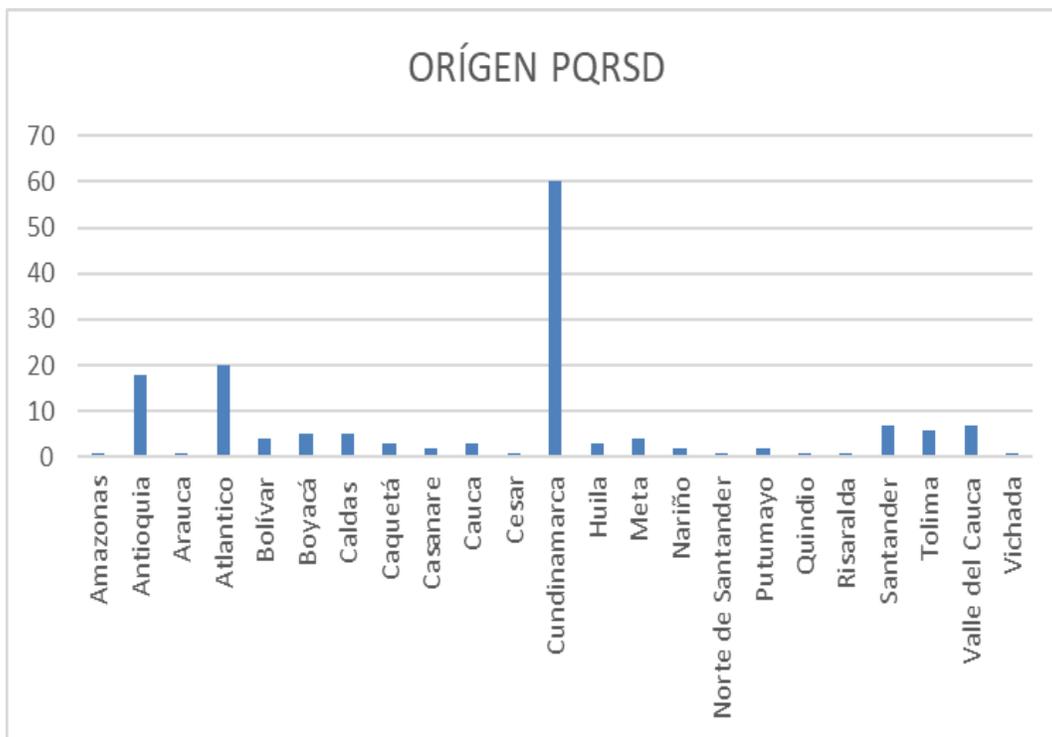
9. ORIGEN DE PQRSD:





- Durante el transcurso de este mes fueron personas naturales quienes realizaron solicitudes ante la DNBC de forma mayoritaria, presentando un total de 74 PQRSD (46.84%).
- El 27,85% de PQRSD; es decir, 44 fueron presentadas por Entidades públicas y Entes territoriales.
- Los Cuerpos de Bomberos presentaron 40 PQRSD, que representa el 25.32% del total de peticiones.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresó la mayor cantidad de PQRSD con 60, representando un porcentaje de 37.97% del total recibidas.

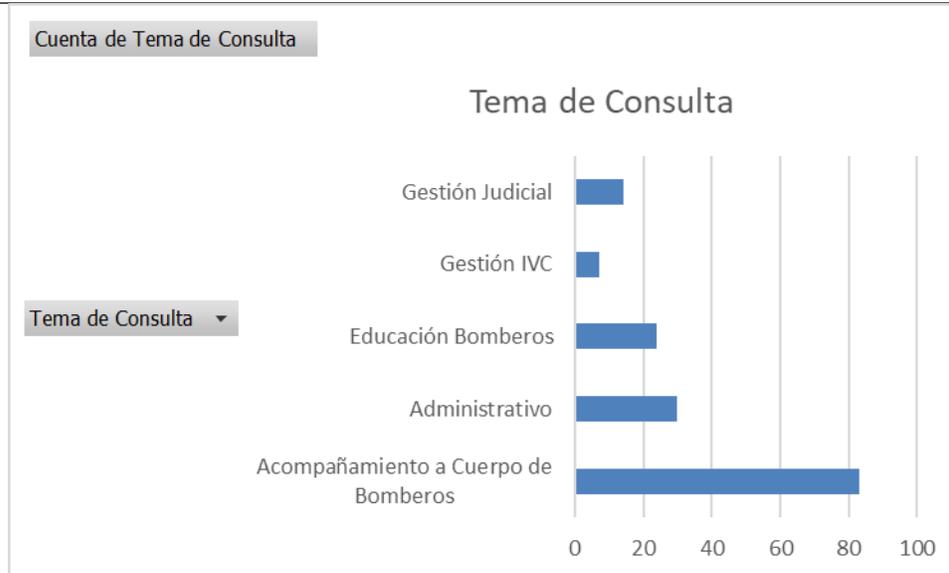
La DNBC recibió PQRSD de 23 Departamentos, siendo sobresalientes el Departamento de Cundinamarca, Atlántico con 20, Antioquia con 18 y Santander con 7.



Los departamentos restantes que se pueden visualizar en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	PQRSD
Amazonas	1
Antioquia	18
Arauca	1
Atlántico	20
Bolívar	4
Boyacá	5
Caldas	5
Caquetá	3
Casanare	2
Cauca	3
Cesar	1
Cundinamarca	60
Huila	3
Meta	4
Nariño	2
Norte de Santander	1
Putumayo	2
Quindío	1
Risaralda	1
Santander	7
Tolima	6
Valle del Cauca	7
Vichada	1
TOTAL	158

11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El 52,53% corresponde a 83 peticiones relacionadas con solicitudes de acompañamiento a los diferentes cuerpos de bomberos del país, por parte los profesionales abogados y técnicos de la DNBC, sobre temas orientados a oficiar a las administraciones municipales por el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil o por otros temas de carácter legal y/o técnico que sea requerido.
- El 18,99% corresponde a 30 peticiones sobre temas de manejo administrativo de la entidad.
- El 15,19% corresponde a 24 peticiones que están relacionadas con el proceso de Educación y con los subprocesos que se manejan.
- El 8,86% corresponde a 14 PQRSD de solicitudes de Gestión Judicial.
- Asimismo, durante este mes fueron ingresadas 22 peticiones con temas relacionados con recursos que necesitan los cuerpos de bomberos del país para su correcto funcionamiento, que generalmente concluyen en proyectos futuros.



12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en enero de 2024.	158
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	16
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

13. ACCIONES DE MEJORA

- Socializar el procedimiento interno de PQRSD a servidores públicos de la Entidad.
- Realizar acompañamiento a cada uno de los procesos responsables de dar respuestas a las PQRSD en el trámite de respuestas a las mismas en el aplicativo ORFEO.
- Enviar reporte mensual a los responsables de dar respuestas a las PQRSD de las peticiones próximas a vencerse.
- Realizar campaña de sensibilización a funcionarios y/o contratistas de la DNBC en torno a la ley 1755 de 2015.
- En atención a que durante el mes de evaluación no fue ingresada o reportada ninguna queja a la DNBC, esta oficina tiene el deber de reportar, mediante memorandos mensuales, información a la Oficina de Asuntos Disciplinarios en donde se relacionen las PQRSD vencidas y extemporáneas, con el fin de que se tomen las acciones pertinentes.
- En aras de dar aplicación a lo establecido en el procedimiento interno de PQRSD, es importante qué, mediante el aplicativo Orfeo, cada PQRSD sea asignada a un funcionario o contratista responsable de brindar respuesta y no como tal al área en la que desempeña sus labores.

14. CONCLUSIONES:

- La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia debe tener presente la importancia del cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, la Resolución 245 de 2021 expedida por la Dirección Nacional de Bomberos y por último la ley 2207 de 2022, teniendo en cuenta, que todos los requerimientos que son presentados por los peticionarios se deben resolver dentro del término legal.
- Debido a que se evidenció que los funcionarios y contratistas responsables de dar respuestas a cada PQRSD, no están realizando en su gran mayoría la respuesta a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO; esta oficina a través de comunicaciones recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos, la importancia de realizar el trámite de manera adecuada con el fin de obtener información en tiempo real.



- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y a la Ley 1755 de 2015, el proceso de Atención al Ciudadano recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, la importancia de hacer revisión diaria del aplicativo ORFEO, aplicativo en donde se almacenan, radican y asignan todas las PQRSD; Asimismo de aplicar el correcto procedimiento de las PQRSD.
- Es necesario que los líderes y gestores de las oficinas encargadas de dar respuestas a PQRSD ejerzan un control y seguimiento más riguroso en cuanto a las respuestas de PQRSD, para con ello, proponer y aplicar las acciones de mejora continua que contribuyan a la respuesta oportuna de las peticiones realizadas por los ciudadanos.
- Durante el mes evaluado, la oficina de gestión de atención al ciudadano no recibió, a través de los canales de atención disponibles al público, peticiones presentadas por personas en condición de discapacidad cognitiva, intelectual, física o sensorial. En el caso de recibirlas, la DNBC promoverá una atención diferencial y preferencial que garantice el pleno ejercicio de sus derechos, en atención a lo contemplado por la ley 1618 de 2013
- El proceso de atención al ciudadano informa y recuerda la importancia de mantener en óptimas condiciones los canales de atención.
- Por último, con el fin de aprender y actualizar el conocimiento del aplicativo sistema de gestión documental Orfeo, se hace necesario que, tanto funcionarios como contratistas, cuenten con disponibilidad de tiempo para asistir a todas las capacitaciones orientadas al correcto y adecuado manejo de este.

Este documento se presentará para revisión y aprobación y posteriormente, se publicará en la página web de la entidad.

Luz Dary Díaz S.

Luz Dary Díaz Sierra

Elaboró

Técnico Administrativo

Atención al Ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

Rainer Naranjo Charrasquiel

Revisó y aprobó

Subdirector Administrativo y Financiero