



# **Dirección Nacional de Bomberos de Colombia**

## **Informe FEBRERO 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 432 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

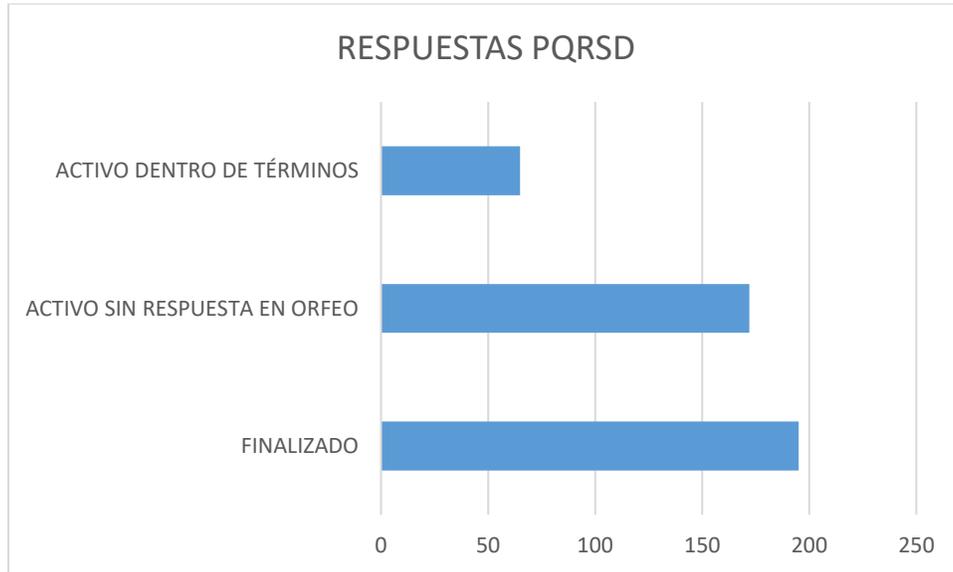
Período	Dirección General	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total, peticiones
Febrero	228	28	176	432
%	52.78%	6.48%	40.74%	100%

## 5. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD.

Durante el mes de febrero de 2025, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 432 PQRSD; de las cuales se brindó respuesta oportuna a 195 PQRSD, lo cual corresponde al 45.14% del total de las PQRSD. El 39.81% corresponde a 172 peticiones que de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental ORFEO no han sido respondidas en los tiempos establecidos por la Ley; y el 15.05% corresponde a 65 PQRSD que aún no han sido respondidas de acuerdo



con el aplicativo ORFEO y se encuentran dentro de los términos establecidos por la Ley. Esta información con corte al 20 de marzo de 2025.



Por otro lado, del total de peticiones recibidas en febrero de 2024, se tiene la siguiente información:

PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	266	61,57
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	84	19,44
PETICIÓN DOCUMENTOS O INFORMACIÓN	35	8,10
PETICIÓN DE CONSULTA	28	6,48
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	12	2,78
PETICIÓN INFORME A CONGRESISTAS	7	1,62
TOTAL	432	100

Así las cosas, la DNBC recibe en su gran mayoría peticiones de interés general con un porcentaje del 61.57% respecto al total de PQRSD recibidas en el mes, seguida por peticiones de interés particular con 19.44%, petición de documentos o información con 8.10%, petición de consulta con 6.48%, petición entre autoridades con 2.78%, petición informe a congresistas con 1.62%.



## 6. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:

Durante el mes de febrero de 2025, el canal escrito- correo electrónico fue el canal más utilizado por los usuarios que acudieron a los servicios prestados por la DNBC con un total de 377 ingresos por este medio; sitios web 41; y ventanilla física 14. 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.

### 6.1 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
<b>Canal Presencial</b>	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.
<b>Canal Escrito</b>	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"><li>• Correo electrónico atención ciudadano: <a href="mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co">atencionciudadano@dnbc.gov.co</a></li><li>• Correo anticorrupción: <a href="mailto:anticorrupcion@dnbc.gov.co">anticorrupcion@dnbc.gov.co</a></li></ul>
	Formato PQRS: 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: <a href="https://dnbc.gov.co/pqrsd">https://dnbc.gov.co/pqrsd</a>



La oficina de Atención al Ciudadano vela por que el ciudadano tenga acceso a la Entidad y a la información que ésta genera, por lo que garantiza que los canales de comunicación estén funcionando correctamente y que las PQRSD sean radicadas y asignadas a la mayor brevedad posible para que puedan ser respondidas

## 7. 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 160 horas atendidas en el mes, lo 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 160 horas, cumpliendo con el 100% de atención brindada 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 nuestra página web, cumpliendo con un 100% de la atención a través de este canal.

**CANAL ESCRITO:** Durante este mes, el correo electrónico habilitado a los usuarios tuvo un cumplimiento del 100% de atención, dado que siempre se mantuvo activo.

## 8. ORIGEN DE PQRSD:

Durante el mes de febrero se recibieron 191 solicitudes por parte de los Cuerpos de Bomberos del país, representando el 44% del total de solicitudes, 75 solicitudes de entes territoriales, juzgados y entes de control, representando el 17% del total y 166 solicitudes de particulares, representando el 38% del total de solicitudes.

CUERPO DE BOMBEROS	191
ENTES TERRITORIALES, JUZGADOS Y ENTES DE CONTROL	75
PARTICULARES	166
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>



## 9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

---

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresó la mayor cantidad de PQRSD con 145, representando un porcentaje de 33.56% del total recibidas.

La DNBC recibió PQRSD de 27 Departamentos, siendo sobresalientes el Departamento de Cundinamarca y Antioquia con 58 solicitudes- 13,43% del total. El restante de PQRSD por Departamentos se puede observar en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	PORCENTAJE
AMAZONAS	1	0,23
ANTIOQUIA	58	13,43
ATLANTICO	9	2,08
BOLIVAR	10	2,31
BOYACA	17	3,94
CALDAS	12	2,78
CAQUETA	4	0,93
CASANARE	14	3,24
CAUCA	7	1,62
CESAR	4	0,93
CHOCO	4	0,93
CORDOBA	4	0,93
CUNDINAMARCA	145	33,56
GUAVIARE	3	0,69
HUILA	9	2,08
MAGDALENA	5	1,16
META	11	2,55
NARIÑO	4	0,93
NORTE DE SANTANDER	3	0,69
PUTUMAYO	1	0,23
QUINDIO	9	2,08
RISARALDA	12	2,78
SANTANDER	24	5,56
SUCRE	2	0,46
TOLIMA	18	4,17
VALLE DEL CAUCA	40	9,26
VICHADA	2	0,46
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>100</b>



## 9. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en febrero de 2024.	432
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	17
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

## 10. ACCIONES DE MEJORA

- Socializar la Resolución 240 de 2024, mediante la cual se reglamenta el trámite interno de PQRSD de la DNBC.
- 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.
- Reportar las PQRSD abiertas en el ORFEO con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, 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.

## 11. 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**