



Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Marzo 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 318 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

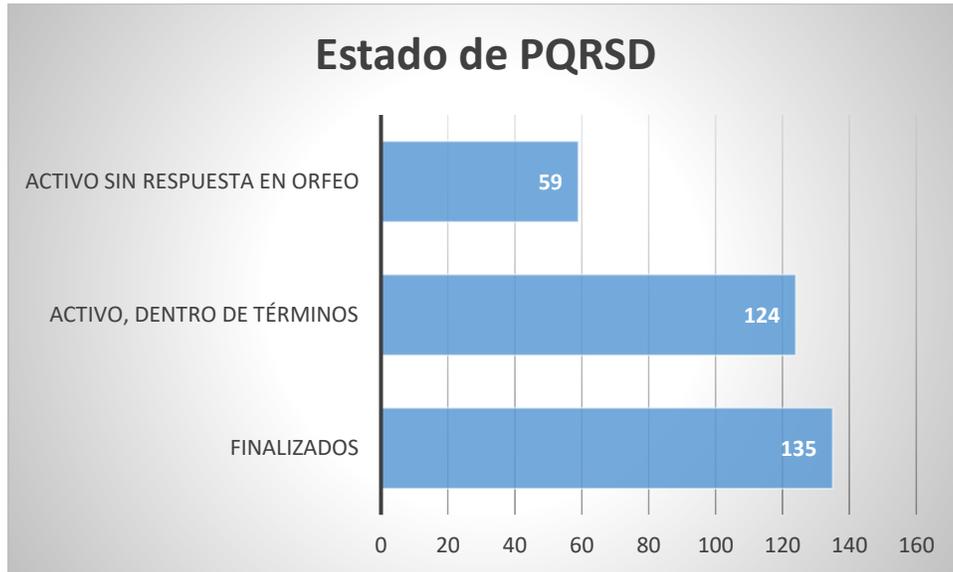
Período	Dirección General	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total, peticiones
Febrero	168	58	92	318
%	52,83%	18,24%	28,93%	100%

5. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD.

Durante el mes de marzo de 2025, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 318 PQRSD; de las cuales se brindó respuesta oportuna a 135 PQRSD lo cual corresponde al 42,45% del total de las PQRSD. El 38,99% corresponde a 124 peticiones que de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental ORFEO no fueron respondidas en los tiempos establecidos por la Ley; y 59 PQRSD correspondiente a 18,55% 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 02 de abril de 2025.



Por otro lado, del total de peticiones recibidas en marzo de 2025, se tiene la siguiente información:

TIPO PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	152	47,80
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	85	26,73
PETICIÓN DOCUMENTOS O INFORMACIÓN	13	4,09
PETICIÓN DE CONSULTA	14	4,40
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	52	16,35
PETICIÓN INFORME A CONGRESISTAS	2	0,63
TOTAL	318	100



Así las cosas, la DNBC recibe en su gran mayoría peticiones de interés general con un porcentaje del 47,80% respecto al total de PQRSD recibidas en el mes, seguida por peticiones de interés particular con 26,73%, peticiones entre autoridades con 16,35%, peticiones de consulta con un porcentaje de 4.40% y peticiones de documentos con un 4.09%.

6. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:

Durante el mes de marzo 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 280 ingresos por este medio; sitios web 29; y ventanilla física 9. 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.

CANALES DE ATENCION	PETICIONES	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	280	88,05
SITIO WEB	29	9,12
CANAL PRESENCIAL	9	2,83
TOTAL	318	100

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
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

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.

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 marzo se recibieron 100 solicitudes por parte de los Cuerpos de Bomberos del país, representando el 31,45% del total de solicitudes, 89 solicitudes de entes territoriales, juzgados y entes de control, representando el 27,99% del total y 129 solicitudes de particulares y otros representando el 40,57% del total de solicitudes.



REMITENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUERPOS DE BOMBEROS	100	31,45
ENTES TERRITORIALES, JUZGADOS, ENTES DE CONTROL	89	27,99
PARTICULARES Y OTROS	129	40,57
TOTAL	318	100

9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresó la mayor cantidad de PQRSD con 124, representando un porcentaje de 38,99% del total recibidas.

La DNBC recibió PQRSD de 26 Departamentos, siendo sobresalientes el Departamento de Cundinamarca con 124 solicitudes y Antioquia con 20 solicitudes. El restante de PQRSD por Departamentos se puede observar en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
AMAZONAS	1	0,31
ANTIOQUIA	20	6,29
ARAUCA	4	1,26
ATLANTICO	11	3,46
BOLIVAR	6	1,89
BOYACA	9	2,83
CALDAS	8	2,52
CAQUETÁ	2	0,63
CASANARE	3	0,94
CAUCA	2	0,63
CESAR	4	1,26
CHOCÓ	2	0,63
CÓRDOBA	3	0,94
CUNDINAMARCA	124	38,99
HUILA	9	2,83
LA GUAJIRA	1	0,31
META	8	2,52
NARIÑO	2	0,63
NORTE DE SANTANDER	2	0,63
PUTUMAYO	5	1,57
QUINDIO	5	1,57
RISARALDA	6	1,89
SANTANDER	36	11,32
TOLIMA	12	3,77



VALLE DEL CAUCA	32	10,06
VAUPÉS	1	0,31
TOTAL	318	100

9. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en marzo de 2025.	318
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

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.
- 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 que, 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