



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA- DNBC.

PERÍODO EVALUADO: Julio de 2025

1. OBJETIVO

Informar a la ciudadanía y a la alta dirección sobre el desempeño de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia 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 que registra en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y en el consolidado y análisis que realiza el grupo de gestión de atención al usuario de la entidad.

3. ALCANCE

El presente informe relaciona la información correspondiente a las solicitudes radicadas durante el mes de julio en la Dirección Nacional de Bomberos, tales como peticiones de interés general, peticiones de información y documentos, peticiones de interés particular, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias, peticiones de autoridades y peticiones de congresistas, las cuales se reciben y tramitan a través de los canales dispuestos por la entidad.

4. TOTAL DE DOCUMENTOS RADICADOS EN EL MES

Tipo de documento	Cantidad	Porcentaje
PQRSD	290	39,78
Entradas	439	60,22
Total	729	100

Entrada: Se refiere a todo aquel documento que se identifica como informativo (no requiere respuesta); aquel que es clasificado como trámite interno o el que ingresa como copia a la DNBC. También se identifican así, las solicitudes relacionadas con otros procedimientos administrativos (OPAS) de la entidad.

En el mes de julio el proceso de gestión de atención al usuario radicó un total de 729 documentos de los cuales 439 corresponden a Entradas y 290 a PQRSD.



5. DISTRIBUCIÓN DE PQRS

Período	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Subdirección Administrativa y Financiera	Dirección General	Evaluación y Seguimiento	Total, peticiones
julio	174	84	31	1	290
%	60,00%	28,97%	10,69%	0,34%	100%

De las 290 peticiones que se radicaron, 174 se direccionaron a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, 84 a la Subdirección Administrativa y Financiera, 31 a la Dirección General y 1 al proceso de Evaluación y seguimiento.

6. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS

Durante el mes de julio de 2025, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 290 PQRS; de las cuales, de acuerdo con el sistema de gestión documental ORFEO, se finalizaron con respuesta dentro de términos 120 solicitudes, lo que corresponde al 41,38% del total de PQRS. Se encuentran en estado «Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Dentro de términos» 89 solicitudes, es decir aun están a tiempo de ser respondidas de acuerdo con lo determinado en la Ley 1755 de 2015. Asimismo, se tienen en estado «Finalizado sin respuesta registrada en el radicado ORFEO» 33 solicitudes; «Finalizados con respuesta fuera de términos» 24 solicitudes, «Activos sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Fuera de términos» 18 peticiones y «Activos con respuesta dentro de términos» 6 peticiones.

ESTADO DE LAS PQRS	Cantidad	Porcentaje
Finalizado con respuesta dentro de términos	120	41,38%
Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Dentro de términos	89	30,69%
Finalizado sin respuesta registrada en el radicado ORFEO	33	11,38%
Finalizado con respuesta fuera de términos	24	8,28%
Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Fuera de términos	18	6,21%
Activo con respuesta dentro de términos	6	2,07%
Total PQRS	290	100%

7. CANALES OFICIALES UTILIZADOS

Durante el mes de julio 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 236 solicitudes (81,38%); sitios web 40 solicitudes (13,79%); y ventanilla física 14 solicitudes (4,83%).

Canales de comunicación	Cantidad	Porcentaje
Correos electrónicos	236	81,38
Sitios Web	40	13,79
Ventanilla física	14	4,83
Total general	290	100



La DNBC tiene 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.
	• Correo electrónico atención ciudadano: atencionciudadano@dnbc.gov.co • Correo anticorrupción: anticorrupcion@dnbc.gov.co
	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.
	Página web de la entidad. Ventanilla Única de Radicación pqrsd - Dirección Nacional de Bomberos Colombia
Canal telefónico	Línea telefónica (57) 6015557926

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 PQRS sean radicadas y asignadas a la mayor brevedad posible para que puedan ser respondidas.

8. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

CANAL PRESENCIAL: Durante el mes de julio, 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 184 horas atendidas en el mes, lo que representa un 100% de atención satisfactoria a través de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Durante el mes de julio, se presenta aun la novedad de la línea telefónica (57) 6015557926, la cual no funciona desde el 25 de abril por daño externo de fibra de acuerdo con la información suministrada por el proceso de tecnologías de la información. Por lo tanto, no se prestó atención a través de este canal de comunicación.



CANAL VIRTUAL: Durante este mes la página web de la entidad funcionó normalmente. Por lo tanto, el porcentaje de atención de este medio de comunicación fue del 100%.

CANAL ESCRITO-CORREO ELECTRÓNICO: Durante el mes de julio los correos electrónicos institucionales atencionciudadano@dnbc.gov.co y anticorrupcion@dnbc.gov.co funcionaron con normalidad. Por lo anterior, el porcentaje de atención de este medio de comunicación fue del 100%.

9. ORÍGEN DE PQRS.

Durante el mes de julio se recibieron 117 solicitudes por parte de los Cuerpos y delegaciones departamentales de bomberos de Colombia, lo cual equivale al 40,34% del total de las solicitudes; se recibieron 102 solicitudes de particulares (incluyendo personas naturales y jurídicas); 37 peticiones provenientes de entidades estatales y territoriales; 23 de entes de control y honorables parlamentarios y 11 allegadas por juzgados y tribunales del país.

REMITENTE	Cantidad	Porcentaje
Cuerpos de bomberos y Delegaciones Departamentales	117	40,34
Particulares	102	35,17
Entidades estatales y territoriales	37	12,76
Entes de control y Honorables parlamentarios	23	7,93
Juzgados y tribunales	11	3,79
Total	290	100

10. PQRS POR DEPARTAMENTOS

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresaron la mayor cantidad de PQRS con 115, equivalentes al 39,66% del total de solicitudes, seguido por el departamento de Antioquia con 28 solicitudes (9,66%), Valle del Cauca con 25 (8,62%), Boyacá con 15 (5,17%), Santander con 14 (4,83%), Cauca con 12 (4,14%) y los demás departamentos que se pueden visualizar en la siguiente tabla:

Departamento	Cantidad de solicitudes	Porcentaje
Cundinamarca	115	39,66
Antioquia	28	9,66
Valle del Cauca	25	8,62
Boyacá	15	5,17
Santander	14	4,83
Cauca	12	4,14
Tolima	11	3,79
Nariño	10	3,45
Bolívar	7	2,41
Meta	7	2,41
Atlántico	4	1,38
Caquetá	4	1,38



Chocó	4	1,38
Córdoba	4	1,38
Guaviare	4	1,38
Putumayo	4	1,38
Amazonas	3	1,03
Caldas	3	1,03
Cesar	3	1,03
Quindo	3	1,03
Casanare	2	0,69
Norte de Santander	2	0,69
Huila	1	0,34
La Guajira	1	0,34
Magdalena	1	0,34
Risaralda	1	0,34
San Andrés y Providencia	1	0,34
Vichada	1	0,34
Total	290	100

11. APLICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en junio de 2025 para tramitar en la DNBC	290
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones.	45
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

12. SEGUIMIENTO A CUERPO DE BOMBEROS

La Oficina de Atención al Usuario recibió cinco (5) solicitudes concernientes a quejas, reclamos o solicitudes de información relacionadas con presuntas irregularidades en la actuación de los Cuerpos de bomberos oficiales o voluntarios del país, así:

No. RADICADO	REMITENTE
2025-114-001604-5	Francisco Andrés Berruecos
2025-114-001572-5	Anónimo
2025-114-001455-5	Procuraduría General de la Nación
2025-114-001449-5	David Ramírez
2025-114-001410-5	Personería Municipal Guamo-Tolima



13. SEGUIMIENTO A SERVIDORES PÚBLICOS.

En el mes de julio el proceso de gestión de atención al usuario recibió una (1) solicitud concerniente a quejas, reclamos, solicitudes de información o trámites y actuaciones relacionadas con presuntas irregularidades en la actuación de servidores y exservidores públicos, así:

ASUNTO	REMITENTE
REMISIÓN RADICADO IUS E-2025-261005	Procuraduría General de la Nación

Este documento es una entrada de carácter especial, por cuanto refiere conductas que pueden generar acciones disciplinarias, por lo que se dio traslado al proceso de gestión de asuntos disciplinarios, para que de acuerdo con la ley 1952 del 2019 realice en derecho el trámite que corresponda.

14. RECOMENDACIONES

- Los funcionarios y contratistas responsables de contestar las PQRSD allegadas a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia deben tener presente y realizar sus actuaciones conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, *«Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo»*, así como lo dispuesto en la Resolución No. 240 de 2024, *«por la cual se modifica la resolución 245 de 2021 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia»*
- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, el proceso de gestión de atención al usuario de la entidad recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, la importancia de revisar diariamente el sistema de gestión documental ORFEO, aplicativo dispuesto por la entidad para el registro, asignación y contestación oportuna y efectiva de las PQRSD a la ciudadanía.
- Es necesario que los líderes y gestores de las oficinas encargadas de dar respuestas a las peticiones ejerzan un control y seguimiento más riguroso para garantizar que la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia cumpla con los términos establecidos en la ley para la respuesta de las PQRSD.
- 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 recuerda la importancia de mantener en óptimas condiciones los canales de atención, para garantizar el acceso a la información de la ciudadanía.



- Por último, con el fin de garantizar el uso apropiado del aplicativo de gestión documental ORFEO para la respuesta efectiva de las peticiones, se reitera la importancia de participar en todas las capacitaciones brindadas por el grupo de gestión de tecnología e informática.

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

Luz Dary Díaz Sierra

Elaboró

Técnico Administrativo

Gestión de Atención al usuario

Próspero Carbonell Antonio Tangarife

Revisó y aprobó

Subdirector Administrativo y Financiero

~~Handwritten scribbles and marks, possibly a signature or initials, located in the center of the page.~~