



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS- DNBC

2026

Introducción

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia -DNBC, en cumplimiento de su misión institucional y de los principios de la función administrativa, reconoce al ciudadano como el eje central de su gestión pública. En este sentido, la Estrategia de Servicio al Ciudadano se concibe como un instrumento orientador que permite fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, garantizando una atención oportuna, digna, accesible, transparente y de calidad.

Esta estrategia responde a los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública a sobre Estrategia de Servicio al Ciudadano y al marco normativo vigente en materia de atención al usuario, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información pública. Su implementación busca consolidar una cultura organizacional centrada en el servicio, el mejoramiento continuo y la confianza ciudadana, alineada con las funciones misionales de la DNBC y con las políticas públicas nacionales.

Objetivo general

Fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia- DNBC, mediante la definición de lineamientos, acciones y compromisos institucionales que garanticen una atención integral, eficiente, incluyente y orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Objetivos específicos

- Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, a través del mejoramiento de la atención en los canales oficiales disponibles para la ciudadanía.

- Promover la difusión efectiva de los mecanismos de atención y orientación ciudadana implementados por la DNBC, dirigidos a satisfacer las necesidades de la ciudadanía y sus grupos de valor.
- Mejorar y fortalecer los canales de interacción entre el Instituto y la ciudadanía, así como sus grupos de valor, con el objetivo de fomentar una relación más sólida y efectiva.

Alcance

La Estrategia de Servicio al Ciudadano es de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia que, en el ejercicio de sus funciones, tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía.

Esta estrategia aplica a todos los procesos, dependencias y puntos de atención de la DNBC, así como a los diferentes canales de atención establecidos (presencial, telefónico, virtual y escrito), y cubija la totalidad de los servicios, trámites y actuaciones administrativas que la entidad adelanta frente a los ciudadanos, cuerpos de bomberos y delegaciones departamentales y demás grupos de interés.

Marco normativo

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de Colombia, en especial los artículos relacionados con los fines esenciales del Estado, la función administrativa y el derecho fundamental de petición.
- Ley 1575 de 2012, por la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y sus modificaciones.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

FO-MC-01-16 V2 23/05/2023

- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decretos reglamentarios y demás normas que regulan la atención al ciudadano, la gestión de PQRS, la participación ciudadana y el acceso a la información pública.
- Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en lo relacionado con la política de servicio al ciudadano.
- Circular interna de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia sobre la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.

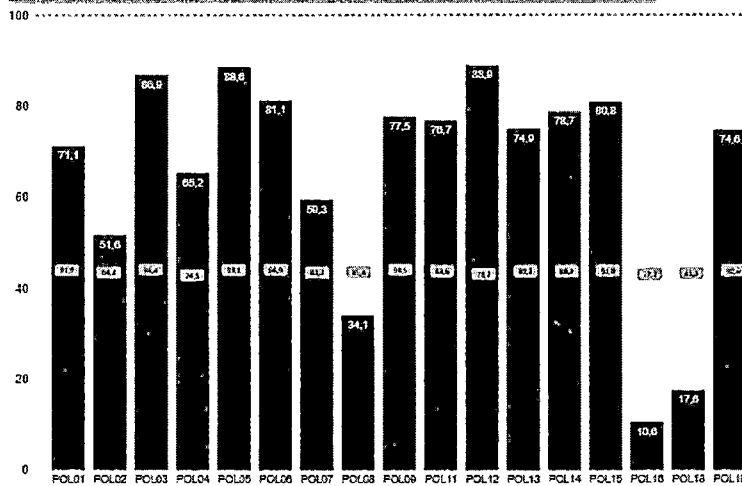
Subcomponente 1. Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio al Ciudadano

Este subcomponente tiene como propósito identificar y comprender las necesidades, expectativas y características de las ciudadanías y grupos de valor que interactúan con la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC), como base para la planeación y mejora continua del servicio al ciudadano.

Enfoque del diagnóstico

El diagnóstico se desarrolla bajo un enfoque centrado en el ciudadano, alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), utilizando información proveniente de los resultados de desempeño institucional dados por el Departamento Administrativo de Función Pública, los cuales se muestran a continuación.

III. Índices de las políticas de gestión y desempeño

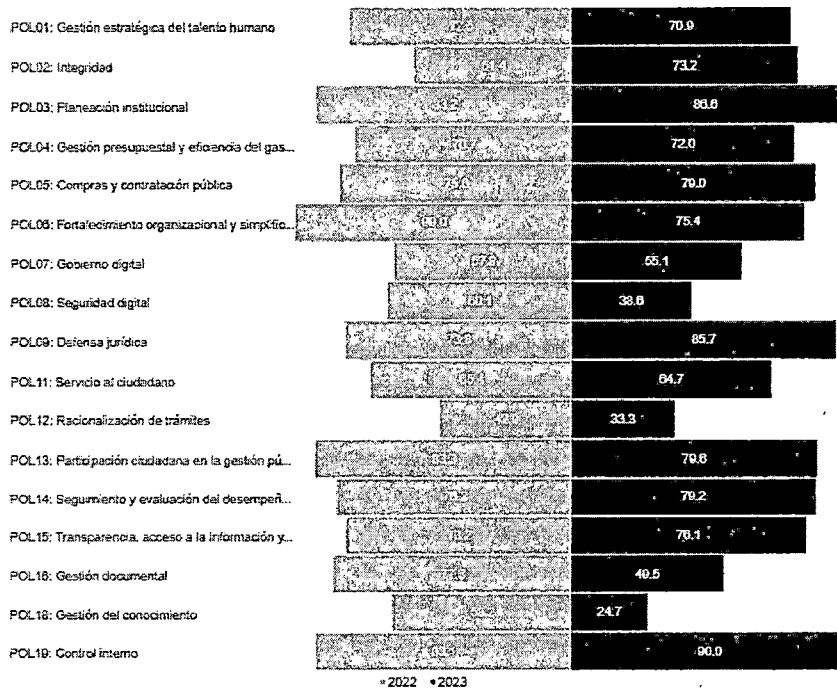


Nota 1: La etiqueta de valores en amarillo, en cada columna, indica el valor promedio obtenido en la política específica consultada.

Políticas

- POL01: Índice de Gestión Estratégica del Talento Humano
- POL02: Índice de Integridad
- POL03: Índice de Planeación Institucional
- POL04: Índice de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
- POL05: Índice de Compras y Contratación Pública
- POL06: Índice de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
- POL07: Índice de Gobierno Digital
- POL08: Índice de Seguridad Digital
- POL09: Índice Defensa Jurídica
- POL11: Índice de Servicio a las ciudadanas
- POL12: Índice de Racionalización de Trámites
- POL13: Índice de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- POL14: Índice de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
- POL15: Índice Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción
- POL16: Índice de Gestión Documental
- POL18: Índice de Gestión del Conocimiento
- POL19: Índice de Control Interno

III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



Nota 1: Para aquellas políticas que no se aplicaron a la entidad en una de las dos vigencia, la gráfica muestra cero, pero en realidad es que no tiene puntaje porque no se aplica.

1.1 Análisis de Desempeño Comparativo (POL11 - POL15)

A partir de los resultados de las vigencias 2022, 2023 y 2024, se detalla la evolución de los indicadores clave:

- **POL11: Índice de Servicio a las Ciudadanías:** En 2022 la entidad inició con un puntaje de 65,4, presentando una leve disminución en 2023 al situarse en 64,7. Sin embargo, para 2024 se evidencia una recuperación notable, alcanzando los 76,7 puntos.
- **POL12: Índice de Racionalización de Trámites:** Se observa un crecimiento sostenido; partiendo de un 42,9 en 2022, descendió a 33,3 en 2023, para finalmente lograr un salto estratégico excepcional en 2024 con un puntaje de 88,9.
- **POL13: Índice de Participación Ciudadana:** Esta política registró su punto más alto en 2022 con 83,3, bajando a 79,6 en 2023. En el último reporte de 2024, el índice se ubicó en 74,9.
- **POL14: Seguimiento y Evaluación del Desempeño:** Mostró un comportamiento de 76,2 en 2022 y subió a 79,2 en 2023. Para 2024, la entidad mantuvo un desempeño sólido de 78,7.
- **POL15: Transparencia y Acceso a la Información:** Registró 73,2 en 2022 e incrementó a 76,1 en 2023. En 2024, la política alcanzó su mejor resultado histórico con 80,8.

1.2 Hallazgos del Diagnóstico

El análisis de estos datos permite identificar las siguientes realidades estratégicas para la DNBC:

1. **Consolidación de Trámites:** El éxito en la racionalización de trámites en 2024 (88,9) indica que la entidad ha simplificado sus procesos, lo cual debe ser comunicado efectivamente para mejorar la percepción ciudadana.
2. **Fortalecimiento de la Interacción:** La recuperación de la POL11 en 2024 sugiere que las acciones de atención al ciudadano están dando resultados, aunque se requiere mantener la tendencia para superar el histórico de 2022.
3. **Reto en Participación:** El descenso gradual en la POL13 desde 2022 hasta 2024 señala una necesidad de innovar en los mecanismos de participación ciudadana para evitar la desvinculación de los grupos de interés.

1.3 Líneas de Acción Estratégica

La Dirección Nacional de Bomberos- DNBC tendrá su enfoque en las siguientes líneas:

- **Optimización del Servicio:** Mantener el estándar de calidad alcanzado en 2024 para la atención ciudadana.
- **Transparencia Activa:** Aprovechar el fortalecimiento de la POL15 para garantizar que el ciudadano acceda a la información de manera sencilla y oportuna.
- **Evaluación Continua:** Utilizar la estabilidad de la POL14 como base para medir la satisfacción real de los usuarios en todos los canales de comunicación que maneja la entidad.

Subcomponente 2. Talento Humano Idóneo y Suficiente

Este subcomponente busca fortalecer las capacidades técnicas y del ser de los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia- DNBC, asegurando que cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para brindar una atención con excelencia.

2.1. Fortalecimiento de Competencias y Formación

La DNBC implementará un plan de capacitación anual enfocado en el cierre de brechas de competencias para el servicio, priorizando los siguientes temas:

- **Lenguaje Claro:** Los funcionarios y contratistas utilizarán un lenguaje claro con los ciudadanos, garantizando que la oferta institucional sea de fácil comprensión.
- **Enfoque Diferencial:** Los funcionarios y contratistas deberán atender a las poblaciones con especial protección constitucional y a los grupos de interés específicos de acuerdo con el protocolo establecido por la entidad.
- **Protocolos de Atención:** La entidad cuenta con un protocolo de atención al ciudadano que se aplica para garantizar la calidad del servicio a través de los canales presenciales, virtuales y telefónicos para asegurar la homogeneidad en la respuesta institucional.

2.2. Condiciones para la Prestación del Servicio

La entidad está identificando las necesidades en materia de personal y tecnología que se requieren para el óptimo funcionamiento del servicio a la ciudadanía.

- **Herramientas Tecnológicas:** Asegurar el correcto funcionamiento de los canales oficiales para facilitar la interacción con la ciudadanía y fortalecer los sistemas de información para el aseguramiento y la veracidad de la información institucional.
- **Bienestar y Clima Laboral:** Promover una cultura organizacional centrada en el servicio, reconociendo que un servidor motivado genera mayor confianza ciudadana.

2.3. Suficiencia y Disponibilidad

- **Asignación de Responsabilidades:** La entidad buscará garantizar que el personal designado para la atención al ciudadano sea suficiente para atender la demanda de trámites y PQRS, así como las demás funciones de la oficina de atención al ciudadano.
- **Cultura del Servicio:** La DNBC Fomenta la cultura de servicio al ciudadano en todos los niveles de la entidad, desde los cargos directivos hasta los operativos, asegurando que el ciudadano sea siempre el eje central de la gestión.

Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

Este subcomponente busca que los trámites, servicios y otros canales de interacción de la DNBC sean accesibles para todos, eliminando barreras y garantizando una comunicación efectiva bajo los principios de oportunidad y enfoque diferencial.

3.1. Racionalización y Simplificación de Trámites

Basados en el sobresaliente desempeño del índice POL12 (88,9) en la vigencia 2024, la DNBC mantendrá las siguientes acciones:

- **Mejora de Procesos:** Mantener la simplificación de los procesos administrativos para facilitar la interacción de los cuerpos de bomberos y la ciudadanía con la entidad.
- **Racionalización Continua:** Identificar nuevos trámites o servicios que puedan ser simplificados o digitalizados en cumplimiento de los lineamientos de Función Pública.

3.2. Canales de Atención y Acceso

La estrategia abarca la totalidad de los servicios prestados a través de los diversos canales de la entidad:

- **Canal Virtual y Sitio Web:** Garantizar que el sitio web institucional cumpla con criterios de accesibilidad y transparencia, permitiendo un acceso sencillo a la información mínima obligatoria.
- **Canales Presenciales, Telefónicos y Escritos:** Asegurar que la atención en estos canales sea oportuna, digna y de calidad para todos los grupos de interés.
- **Lenguaje Claro:** Implementar el uso de lenguaje sencillo en todos los documentos y comunicaciones dirigidas al ciudadano para asegurar su fácil comprensión.

3.3. Inclusión y Enfoque Diferencial

- **Accesibilidad:** Asegurar que la oferta institucional considere las características y necesidades de las diversas ciudadanías.
- **Grupos de Valor:** Adaptar la prestación del servicio considerando las particularidades de los cuerpos de bomberos, delegaciones departamentales y demás grupos de interés de la DNBC.
- **Transparencia Activa:** Garantizar que la información pública sea publicada de manera proactiva, visible y en formatos de fácil acceso para la ciudadanía.

Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Este subcomponente constituye el insumo principal para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales, permitiendo medir la satisfacción real y el impacto de la gestión de la DNBC en sus grupos de interés.

4.1. Medición de la Satisfacción y Experiencia del Usuario

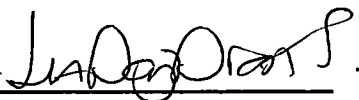
La DNBC implementará mecanismos técnicos para evaluar la percepción ciudadana sobre los servicios prestados:

- **Encuestas de Percepción:** La DNBC aplica instrumentos de medición en todos los canales (presencial, virtual y telefónico), los cuales se presentan a la ciudadanía en el momento de la radicación de las PQRSD y en el momento de la respuesta.
- **Monitoreo de PQRSD:** Análisis mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias para identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora.
- **Índices de Satisfacción:** Seguimiento periódico de los niveles de satisfacción para asegurar que las acciones de atención están dando resultados positivos.

4.2. Mejora Continua y Toma de Decisiones

Los resultados obtenidos en las evaluaciones serán utilizados para:

- **Planes de Mejoramiento:** Definir acciones correctivas y preventivas articuladas con los instrumentos de planeación institucional.
- **Retroalimentación al Talento Humano:** Utilizar los hallazgos para ajustar los planes de capacitación definidos.



Luz Dary Díaz Sierra
Revisó
Elaboró



Prospero Carbonell Tangarife
Subdirector Administrativo y Financiero
Revisó