



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

PERÍODO EVALUADO: Noviembre 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 Noviembre 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	226	39,24
Entradas	350	60,76
Total	576	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 Octubre el proceso de gestión de atención al usuario radicó un total de 576 documentos de los cuales 350 corresponden a Entradas y 226 a PQRSD.



DNBC

5. DISTRIBUCIÓN DE PQRS

Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Subdirección Administrativa y Financiera	Dirección General	Total, peticiones
142	55	29	226
62,83	24,34	12,83	100%

De las 226 peticiones que se radicaron, se direccionaron 142 a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, 55 a la Subdirección Administrativa y Financiera y 29 a la Dirección General.

6. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS

Durante el mes de noviembre de 2025, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 226 PQRS; de las cuales, de acuerdo con el sistema de gestión documental ORFEO, se finalizaron con respuesta dentro de términos 65 solicitudes. Se encuentran en estado «Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Fuera de términos» 21 solicitudes, Asimismo, se tienen en estado «Finalizado sin respuesta registrada en el radicado ORFEO» 46 solicitudes; «Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Dentro de términos» se tienen 86 solicitudes; «Activo con respuesta dentro de términos» 8 solicitudes.

ESTADO DE LAS PQRS	Cantidad	Porcentaje
Finalizada con respuesta dentro de términos	65	28,76
Activo sin respuesta enviada registrada en radicado ORFEO- Fuera de términos	21	9,29
Finalizado sin respuesta dentro de radicado ORFEO	46	20,35
Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Dentro de términos	86	38,05
Activo con respuesta dentro de términos	8	3,54
Total PQRS	226	100

7. CANALES OFICIALES UTILIZADOS

Durante el mes de noviembre 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 194 solicitudes (85,84%), sitios web 27 solicitudes (11,95%) y ventanilla física 5 peticiones (2,21%).

Canales de comunicación	Cantidad	Porcentaje
Correos electrónicos	194	85,84
Sitios Web	27	11,95
Ventanilla física	5	2,21
Total general	226	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.
	<ul style="list-style-type: none">• 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 noviembre 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 144 horas atendidas en el mes, lo que representa un 100% de atención satisfactoria a través de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Este canal de comunicación funcionó normalmente durante el mes de noviembre. Es decir que funcionó los 18 días laborales, lo que representa un nivel de atención del 100%.



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 agosto 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. ORIGEN DE PQRS.

Durante el mes de noviembre se recibieron 98 solicitudes por parte de particulares (incluyendo personas naturales y jurídicas), lo cual equivale al 43,36% del total de peticiones, 60 solicitudes por parte de los Cuerpos y delegaciones departamentales de bomberos de Colombia, lo cual equivale al 26,55%; se recibieron 22 peticiones provenientes de entidades estatales y territoriales, lo que corresponde al 9,73%; 29 solicitudes de entes de control y honorables parlamentarios, lo que corresponde al 12,83% y 7,52 allegadas por juzgados y tribunales del país, representando el 7,52% del total de solicitudes recibidas.

REMITENTE	Cantidad	Porcentaje
Particulares	98	43,36
Cuerpos de bomberos y Delegaciones Departamentales	60	26,55
Entidades estatales y territoriales	22	9,73
Entes de control y Honorables parlamentarios	29	12,83
Juzgados y tribunales	17	7,52
Total	226	100

10. PQRS POR DEPARTAMENTOS

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresaron la mayor cantidad de PQRS con 109, equivalentes al 48,23% del total de solicitudes, seguido por el departamento de Antioquia con 17 (7,52%), Valle del Cauca con 16 (7,08%), Santander con 14 (6,19%) y los demás departamentos que se pueden visualizar en la siguiente tabla:

Departamento	Cantidad de solicitudes	Porcentaje
Cundinamarca	109	48,23
Antioquia	17	7,52
Valle del Cauca	16	7,08
Santander	14	6,19
Atlántico	9	3,98
Nariño	7	3,10
Risaralda	7	3,10



Cesar	6	2,65
Boyacá	6	2,65
Putumayo	5	2,21
Caldas	5	2,21
Amazonas	5	2,21
Cauca	4	1,77
Quindo	4	1,77
Huila	3	1,33
Casanare	3	1,33
Bolívar	1	0,44
Meta	1	0,44
Vichada	1	0,44
Chocó	1	0,44
Magdalena	1	0,44
Sucre	1	0,44
Total	226	100

11. APLICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRS recibidos por los diferentes canales en septiembre de 2025 para tramitar en la DNBC	226
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones.	30
Número de PQRS en las que se negó el acceso a la información.	0

12. SEGUIMIENTO A CUERPO DE BOMBEROS

La Oficina de Atención al Usuario recibió ocho (8) 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:

Número radicado	Asunto
2025-114-002579-5	Re: DERECHO DE INSISTENCIA. Ampliación de PQR y Solicitud de Intervención Preferente.
2025-114-002451-5	Derecho de petición en interés general, solicitud de investigación



2025-114-002540-5	Queja
2025-114-002561-5	ENVIO SOLICITUD INTERVENCIÓN PROCESOS DISCIPLINARIOS CBV SANTANDER DE QUILICHAO
2025-114-002520-5	SOLICITUD RESPONSABILIDAD DE CONTRATISTAS EN LA FIRMA DE ACTAS
2025-114-002667-5	Solicitar información pública sobre las acciones que realizó la DNBC Colombia contra el CB Virginia.
2025-114-002618-5	Denuncia Bomberos De Cogua
2025-114-002541-5	RV: SOLICITUD INVESTIGACION DISCIPLINARIA

13. SEGUIMIENTO A SERVIDORES PÚBLICOS.

En el mes de octubre el proceso de gestión de atención al usuario no recibió ninguna solicitud correspondiente a quejas, reclamos, solicitudes de información o trámites y actuaciones relacionadas con presuntas irregularidades en la actuación de servidores y exservidores públicos. Estos documentos son clasificados como entradas de carácter especial, por cuanto refieren conductas que pueden generar acciones disciplinarias, por lo que cuando se presentan se le da 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.

15. 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 cumple con los términos establecidos en la ley para la respuesta de las PQRS.

- 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

Prospero Antonio Carbonell Tangarife

Revisó y aprobó

Subdirector Administrativo y Financiero

1944