



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

PERÍODO EVALUADO: Abril de 2026

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 abril 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	257	52,34
Entradas	234	47,66
Total	491	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 abril el proceso de gestión de atención al usuario radicó un total de 491 documentos de los cuales 234 corresponden a Entradas y a 257 PQRSD.

5. DISTRIBUCIÓN DE PQRSD

Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Subdirección Administrativa y Financiera	Dirección General	Total peticiones
171	48	38	257
66,54	18,68	14,79	100%

De las peticiones que se radicaron, se direccionaron 171 a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, 48 a la Subdirección Administrativa y Financiera y 38 a la Dirección General.

6. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD

Durante el mes de abril de 2026, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 257 PQRSD; de las cuales, de acuerdo con el sistema de gestión documental ORFEO hay 93 peticiones en estado «Activo sin respuesta dentro de términos»; 80 peticiones en estado «Finalizado con respuesta dentro de términos», 49 peticiones «Finalizado sin respuesta en ORFEO», 25 peticiones en estado «Activo sin respuesta fuera de términos», 9 peticiones en estado «Finalizado con respuesta fuera de términos» y 1 peticiones en estado «Activo con respuesta dentro de términos»

ESTADO DE LAS PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Activo sin respuesta dentro de términos	93	36,19
Finalizado con respuesta dentro de términos	80	31,13
Finalizado sin respuesta en ORFEO	49	19,07
Activo sin respuesta fuera de términos	25	9,73
Finalizado con respuesta fuera de términos	9	3,50
Activo con respuesta dentro de términos	1	0,39
Total general	257	100

7. CANALES OFICIALES UTILIZADOS

Durante el mes de abril de 2026, 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 211 solicitudes (82,10%), sitios web 30 solicitudes (11,67%) y ventanilla física 16 peticiones (6,23%).



Canales de comunicación	Cantidad	Porcentaje
Correos electrónicos	211	82,10
Sitios Web	30	11,67
Ventanilla física	16	6,23
Total general	257	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 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.
	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 PQRSD 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 abril 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: Este canal de comunicación no funcionó durante el mes de abril.

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 funcionó 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 abril se recibieron 95 solicitudes por parte de particulares (36,96%), 85 solicitudes por parte de Cuerpos de bomberos y Delegaciones Departamentales (33,07%), 42 solicitudes por Entidades estatales y territoriales (16,34%); se recibieron 21 peticiones provenientes de juzgados y tribunales, lo que corresponde al 8,17%; 14 solicitudes de entes de control y honorables parlamentarios, lo que corresponde al 5,45%.

REMITENTE	Cantidad	Porcentaje
Particulares	95	36,96
Cuerpos de bomberos y Delegaciones Departamentales	85	33,07
Entidades estatales y territoriales	42	16,34
Juzgados y tribunales	21	8,17
Entes de control y Honorables parlamentarios	14	5,45
TOTAL	257	100

10. PQRS POR DEPARTAMENTOS

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresaron la mayor cantidad de PQRS con 108, equivalentes al 42,02% del total de solicitudes, seguido por el departamento de Antioquia con 22 (8,56%), Valle del Cauca con 14 (5,45%), y Cesar con 12 (4,67%) y los demás departamentos que se pueden visualizar en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cundinamarca	108	42,02
Antioquia	22	8,56
Valle del Cauca	14	5,45
Cesar	12	4,67
Atlántico	11	4,28
Cauca	11	4,28
Santander	10	3,89
Boyacá	9	3,50



DNBC

Norte de Santander	9	3,50
Bolívar	7	2,72
Caldas	5	1,95
Tolima	5	1,95
Córdoba	4	1,56
Magdalena	4	1,56
Nariño	4	1,56
Putumayo	3	1,17
Quindío	3	1,17
Amazonas	2	0,78
Arauca	2	0,78
Casanare	2	0,78
Chocó	2	0,78
Huila	2	0,78
Meta	2	0,78
Caquetá	1	0,39
Guaviare	1	0,39
Risaralda	1	0,39
Sucre	1	0,39
TOTAL	257	100

11. APLICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en abril de 2026 para tramitar en la DNBC	257
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones.	20
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 seis (6) 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
2026-114-000756-5	Denuncia, monte Líbano departamento de educación.
2026-114-000772-5	Queja bomberos Anapoima



2026-114-000863-5	Denuncia.
2026-114-000872-5	Usted indebido de los vehículos de emergencia del cuerpo de bomberos del municipio de Palermo
2026-114-000927-5	Queja por procedimiento de control de abejas que generó afectación en vivienda
2026-114-000976-5	Queja cobro excesivo- visita de inspección.

13. SEGUIMIENTO A SERVIDORES PÚBLICOS.

En el mes de abril el proceso de gestión de atención al usuario se recibió (2) solicitudes correspondientes 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.

14. RECOMENDACIONES


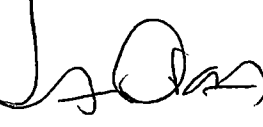


- Los funcionarios y contratistas responsables de contestar las PQRSD allegadas a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia deben tener presente y realizar sus actuaciones conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, «*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de 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 recibir las, 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.

Elaboró	Revisó 1	Revisó 2	Aprobó
 Luz Dary Díaz S. Gestión de atención al usuario	 Luz Dary Díaz S. Gestión de atención al usuario	 Shania Castro Torres Gestión de atención al usuario	 Próspero Antonio Cardonell Subdirector administrativo y financiero.

