



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

PERÍODO EVALUADO: Marzo 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 marzo 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	265	53,11
Entradas	234	46,89
Total	499	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 marzo el proceso de gestión de atención al usuario radicó un total de 499 documentos de los cuales 234 corresponden a Entradas y 265 a PQRSD.



5. DISTRIBUCIÓN DE PQRS

Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Subdirección Administrativa y Financiera	Dirección General	Total peticiones
185	61	19	265
69,81	23,02	7,17	100%

De las 265 peticiones que se radicaron, se direccionaron 185 a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, 61 a la Subdirección Administrativa y Financiera y 19 a la Dirección General.

6. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS

Durante el mes de marzo de 2026, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 265 PQRS; de las cuales, de acuerdo con el sistema de gestión documental ORFEO hay 102 peticiones en estado «Activo sin respuesta dentro de términos»; 76 peticiones en estado «Finalizado con respuesta dentro de términos», 35 peticiones «Activo sin respuesta fuera de términos», 30 peticiones en estado «Finalizado sin respuesta fuera de términos», 12 peticiones en estado «Finalizado sin respuesta dentro de términos» y 10 peticiones en estado «Finalizado con respuesta fuera de términos»

ESTADO DE LAS PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Activo sin respuesta dentro de términos	102	38,49
Finalizado con respuesta dentro de términos	76	28,68
Activo sin respuesta fuera de términos	35	13,21
Finalizado sin respuesta fuera de términos	30	11,32
Finalizado sin respuesta dentro de términos	12	4,53
Finalizado con respuesta fuera de términos	10	3,77
Total general	265	100

7. CANALES OFICIALES UTILIZADOS

Durante el mes de marzo 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 207 solicitudes (78,11%), sitios web 40 solicitudes (15,09%) y ventanilla física 18 peticiones (6,79%).

Canales de comunicación	Cantidad	Porcentaje
Correos electrónicos	207	78,11
Sitios Web	40	15,09
Ventanilla física	18	6,79
Total general	265	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 marzo 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 168 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 está funcionando. El proceso de gestión de la información y tecnología manifiesta que es un problema de fibra externo a la entidad.

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 marzo se recibieron 104 solicitudes por parte de particulares (39,25%), 99 solicitudes por parte de Cuerpos de bomberos y Delegaciones Departamentales (37,36%), 37 solicitudes por Entidades estatales y territoriales (13,96%); se recibieron 11 peticiones provenientes de juzgados y tribunales, lo que corresponde al 4,15%; 14 solicitudes de entes de control y honorables parlamentarios, lo que corresponde al 5,28%.

REMITENTE	Cantidad	Porcentaje
Particulares	104	39,25
Cuerpos de bomberos y Delegaciones Departamentales	99	37,36
Entidades estatales y territoriales	37	13,96
Juzgados y tribunales	11	4,15
Entes de control y Honorables parlamentarios	14	5,28
TOTAL	265	100

10. PQRS POR DEPARTAMENTOS

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresaron la mayor cantidad de PQRS con 102, equivalentes al 38,46% del total de solicitudes, seguido por el departamento de Antioquia con 23 (8,68%), Valle del Cauca con 22 (8,30%), y Santander con 12 (4,53%) y los demás departamentos que se pueden visualizar en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cundinamarca	102	38,49
Antioquia	23	8,68
Valle del Cauca	22	8,30
Santander	12	4,53
Boyacá	10	3,77
Meta	9	3,40
Atlántico	8	3,02
Casanare	8	3,02
Caldas	7	2,64
Cesar	7	2,64
Nariño	7	2,64
Putumayo	7	2,64
Quindo	7	2,64
Bolívar	6	2,26
Cauca	6	2,26
Norte de Santander	5	1,89
Risaralda	4	1,51
Caquetá	3	1,13
Huila	3	1,13



Tolima	3	1,13
Córdoba	2	0,75
Magdalena	2	0,75
Guaviare	1	0,38
La Guajira	1	0,38
TOTAL	265	100

11. APLICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en marzo de 2026 para tramitar en la DNBC	265
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones.	15
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 cuatro (4) 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
2026-114-000550-5	Denuncia por presunto uso indebido de emblemas en actividad política.
2026-114-000561-5	Queja formal por mal trato y conducta inapropiada de un funcionario del Cuerpo de Bomberos de Villavicencio
2026-114-000626-5	Queja
2026-114-000630-5	Queja por no cancelación Facturas- Bomberos Queja por Queja por no cancelación a Facturas- Bomberos Solita

13. SEGUIMIENTO A SERVIDORES PÚBLICOS.

En el mes de marzo el proceso de gestión de atención al usuario se recibió una (1) 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.



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 Antonio Carbonell Tangarife

Revisó y aprobó

Subdirector Administrativo y Financiero