



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

**PERÍODO EVALUADO:** Agosto 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 Agosto 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**

<b>Tipo de documento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>PQRSD</b>	221	36,05%
<b>Entradas</b>	392	63,95%
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>

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 Agosto el proceso de gestión de atención al usuario radicó un total de 613 documentos de los cuales 392 corresponden a Entradas y 221 a PQRSD.

### 5. DISTRIBUCIÓN DE PQRSD

Período	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Subdirección Administrativa y Financiera	Dirección General	Total, peticiones
Agosto	148	50	23	221
%	66,97%	22,62%	10,41%	100%

De las 221 peticiones que se radicaron, 148 se direccionaron a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, 50 a la Subdirección Administrativa y Financiera y 23 a la Dirección General.

### 6. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD

Durante el mes de agosto de 2025, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 221 PQRSD; de las cuales, de acuerdo con el sistema de gestión documental ORFEO, se finalizaron con respuesta dentro de términos 122 solicitudes, lo que corresponde al 55,20% del total de PQRSD. Se encuentran en estado «Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Fuera de términos» 33 solicitudes, Asimismo, se tienen en estado «Finalizado sin respuesta registrada en el radicado ORFEO» 31 solicitudes; «Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Dentro de términos» se tienen 21 solicitudes; «Finalizados con respuesta fuera de términos» 13 solicitudes y «Activos con respuesta dentro de términos» 1 petición.

*[Handwritten signature]*

ESTADO DE LAS PQRSD	Cantidad	Porcentaje
Finalizada con respuesta dentro de términos	* 122	55,20
Activo sin respuesta enviada registrada en radicado ORFEO- Fuera de términos	7 33	14,93
Finalizado sin respuesta dentro de radicado ORFEO	* 31	14,03
Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Dentro de términos	0 21	9,50
Finalizada con respuesta fuera de términos	1 13	5,88
Activa con respuesta dentro de términos	✓ 1	0,45
<b>Total PQRSD</b>	<b>221</b>	<b>100</b>



## 7. CANALES OFICIALES UTILIZADOS

Durante el mes de agosto 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 221 solicitudes (85,97%) y sitios web 31 solicitudes (14,03%).

Canales de comunicación	Cantidad	Porcentaje
Correos electrónicos	190	85,97
Sitios Web	31	14,03
<b>Total general</b>	<b>221</b>	<b>100</b>

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
<b>Canal Presencial</b>	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.
<b>Canal Escrito</b>	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"><li>• Correo electrónico atención ciudadano: <a href="mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co">atencionciudadano@dnbc.gov.co</a></li><li>• Correo anticorrupción: <a href="mailto:anticorrupcion@dnbc.gov.co">anticorrupcion@dnbc.gov.co</a></li></ul>
	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. <u>Ventanilla Única de Radicación pqrSD - Dirección Nacional de Bomberos Colombia</u>
<b>Canal telefónico</b>	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 agosto, 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 152 horas atendidas en el mes, lo que representa un 100% de atención satisfactoria a través de este canal.

**CANAL TELEFÓNICO:** El 6 de agosto funcionó nuevamente la línea telefónica (57) 6015557926, la cual no funcionaba desde el 25 de abril por daño externo de fibra de acuerdo con la información suministrada por el proceso de tecnologías de la información. Es decir que funcionó 16 de los 19 días laborales del mes, por lo que el nivel de atención de este canal es del 84,21%.

**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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) y [anticorrupcion@dnbc.gov.co](mailto: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 PQRSD.

Durante el mes de agosto se recibieron 80 solicitudes por parte de particulares (incluyendo personas naturales y jurídicas), lo cual equivale al 36,20% del total de peticiones, 77 solicitudes por parte de los Cuerpos y delegaciones departamentales de bomberos de Colombia, lo cual equivale al 34,84%; se recibieron 31 peticiones provenientes de entidades estatales y territoriales, lo que corresponde al 14,03%; 17 solicitudes de entes de control y honorables parlamentarios, lo que corresponde al 7,69% y 16 allegadas por juzgados y tribunales del país, representando el 7,24% del total de solicitudes recibidas.

REMITENTE	Cantidad	Porcentaje
Particulares	80	36,20
Cuerpos de bomberos y Delegaciones Departamentales	77	34,84
Entidades estatales y territoriales	31	14,03
Entes de control y Honorables parlamentarios	17	7,69
Juzgados y tribunales	16	7,24
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>100</b>

## 10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresaron la mayor cantidad de PQRSD con 92, equivalentes al 41,63% del total de solicitudes, seguido por el departamento de Antioquia con 22 solicitudes (9,94%), Santander con 16 (7,24%), Tolima con 8 (3,62%), Cauca con 6 (2,71%), Cesar con 6 (2,71%) y los demás departamentos que se pueden visualizar en la siguiente tabla:



Departamento	Cantidad de solicitudes	Porcentaje
Cundinamarca	92	41,63
Antioquia	22	9,95
Santander	16	7,24
Atlántico	12	5,43
Valle del Cauca	11	4,98
Tolima	8	3,62
Cauca	6	2,71
Cesar	6	2,71
Nariño	6	2,71
Huila	5	2,26
Bolívar	4	1,81
Caquetá	4	1,81
Putumayo	4	1,81
Boyacá	3	1,36
Caldas	3	1,36
Meta	3	1,36
Quindo	3	1,36
Casanare	2	0,90
Córdoba	2	0,90
Risaralda	2	0,90
Amazonas	1	0,45
California	1	0,45
Chocó	1	0,45
Guaviare	1	0,45
La Guajira	1	0,45
Magdalena	1	0,45
Sucre	1	0,45
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>100</b>

### 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	221
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones.	11
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 once (11) 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
2025-114-001885-5	Anónimo
2025-114-001940-5	Jorge Mario Palacio
2025-114-001739-5	Sandra Milena Martines
2025-114-001924-5	Anónimo
2025-114-001801-5	José Walter
2025-114-001809-5	Comité departamental Putumayo
2025-114-001770-5	Anónimo
2025-114-001728-5	Anónimo
2025-114-001967-5	Anónimo
2025-114-001966-5	Cuerpo de bomberos voluntarios de Santacruz de Mompox
2025-114-001759-5	Juan Pablo Flor

## 13. SEGUIMIENTO A SERVIDORES PÚBLICOS.

En el mes de agosto el proceso de gestión de atención al usuario no recibió ninguna solicitud concerniente 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. ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA DNBC A NUESTRAS PARTES INTERESADAS. Reporte Cuatrimestral.

La DNBC tiene establecida una encuesta de satisfacción del servicio recibido, la cual puede diligenciar el usuario al momento de la radicación de la PQRSD y en el momento de la respuesta de ésta.

En dicha encuesta se realizan las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo califica el desempeño del canal de atención que utilizó?
2. ¿Cómo califica la cordialidad y disposición del servidor público para ayudarle a responder



- sus dudas, inquietudes o solicitudes?
3. ¿Cómo califica la calidad de respuesta a su solicitud?
  4. ¿Cómo califica el tiempo de espera para la atención o respuesta?
  5. ¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales?

Durante el segundo cuatrimestre del año 2025, 40 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, así:

MES	USUARIOS QUE DILIGENCIARON LA ENCUESTA
Mayo	15
Junio	7
Julio	12
Agosto	6
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Frente a la pregunta No. 1. ¿Cómo califica el desempeño del canal de atención que utilizó? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje%
Puntaje 1	2	5
Puntaje 2	2	5
Puntaje 3	1	2,5
Puntaje 4	3	7,5
Puntaje 5	32	80
Total	40	100

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto al desempeño de los canales de atención es satisfactorio con un 87,5% correspondiente al puntaje 4 y 5.

Frente a la pregunta No. 2. ¿Cómo califica la cordialidad y disposición del servidor público para ayudarle a responder sus dudas, inquietudes o solicitudes? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Puntaje 1	3	7,5
Puntaje 2	1	2,5



Puntaje 3	2	5
Puntaje 4	2	5
Puntaje 5	32	80
Total	40	100

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto a la cordialidad y disposición del servidor público es satisfactorio con un 85% correspondiente al puntaje 4 y 5.

Frente a la pregunta No. 3. ¿Cómo califica la calidad de respuesta a su solicitud?

(Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Puntaje 1	5	12,5
Puntaje 2	0	0
Puntaje 3	1	2,5
Puntaje 4	4	10
Puntaje 5	30	75
Total	40	100

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto a la calidad de respuesta a la solicitud es satisfactorio con un 85% correspondiente al puntaje 4 y 5.

Frente a la pregunta No. 4. ¿Cómo califica el tiempo de espera para la atención o respuesta? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Puntaje 1	3	7,5
Puntaje 2	0	0
Puntaje 3	2	5
Puntaje 4	5	12,5
Puntaje 5	30	75
Total	40	100

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto al tiempo



de espera para la atención o respuesta es satisfactorio con un 87,5% correspondiente al puntaje 4 y 5.

Frente a la pregunta No. 5. ¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales? Se tienen los siguientes resultados:

¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales?	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Si	36	90
No	4	10
Total	40	100

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se observa que la mayoría de los usuarios considera oportuna, clara y efectiva la información recibida, por lo que se tiene un nivel satisfactorio en este ítem

## 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 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 Fajardo**

Revisó y aprobó

Subdirector Administrativo y Financiero