

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO

2024



CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
1.1	OBJETIVO	3
1.2	Objetivos Específico	3
1.3	ALCANCE	3
1.4	MARCO NORMATIVO	3
2	POLÍTICAS	6
2.1	PRINCIPIOS	6
2.2	USUARIOS	7
2.3	RESPONSABLES	8
2.4	DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
2.4.1	Resultados del Índice de Desempeño Institucional	9
2.4.2	Informe de medición (encuestas)	10
2.4.3	Informes de gestión de PQRS y canales de atención	12
2.5	DECLARACIÓN DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	13
2.6	COMPONENTES DE SERVICIO AL CIUDADANO	13
2.6.1	VENTANILLA HACIA ADENTRO	13
2.6.2	VENTANILLA HACIA AFUERA	14
2.6.3	Instrumentos de Servicio al Ciudadano	15
2.6.4	Servicio (Otros procedimientos Administrativos -OPA)	15
3	CONTROL DE CAMBIOS	16

1 INTRODUCCIÓN

El servicio a la comunidad como fin esencial del Estado (artículo 2º de la Constitución Política de 1991), establece el deber por parte de los servidores públicos de ofrecer un servicio orientado a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios. Por lo cual, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia- DNBC, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través del grupo de Gestión de Atención al Usuario ha establecido la política de atención al usuario, la cual tiene como finalidad implementar un modelo de atención al ciudadano que garantice el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los usuarios, mediante la estandarización e implementación de trámites, procesos, instrumentos y mecanismos al interior de la entidad.

De lo anterior, a través del presente documento se establece el diagnóstico del servicio de atención al usuario, el cual sirve de derrotero para establecer los instrumentos de estandarización y los sistemas de gestión de la información, implementados al interior de la entidad con el fin de establecer lineamientos y procedimientos claros que deben acatar los funcionarios y contratistas vinculados, en aras de prestar un servicio adecuado a la ciudadanía. De igual manera, se establecen los canales de atención y demás instrumentos utilizados para garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos.

1.1 OBJETIVO

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los usuarios de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, mediante la implementación de un modelo de atención al ciudadano, que establezca trámites, procesos, instrumentos y servicios incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes y de calidad, que permitan la salvaguarda de los derechos de acceso a la información y petición de los ciudadanos.

1.2 Objetivos Específico

- Establecer los mecanismos institucionales de Atención al Usuario que regulen la prestación del servicio de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.
- Fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los usuarios.
- Garantizar el acceso de los usuarios a la oferta de la DNBC en condiciones de igualdad.

1.3 ALCANCE

Esta política de atención al ciudadano contempla los lineamientos, procedimientos, mecanismos y demás instrumentos establecidos por la Dirección Nacional de Bomberos para el fortalecimiento de la prestación de los servicios de la DNBC, mediante el compromiso por parte de sus funcionarios y contratistas con los grupos de interés, brindando así un servicio oportuno, incluyente y de calidad, lo cual permite garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y con ello contribuir a la interacción Estado- Ciudadano.

1.4 MARCO NORMATIVO

Constitución política de Colombia	Art. 2, 23, 74, 209 y 270
LEYES	
Ley 57 de 1985	"Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales."

Ley 190 de 1995	“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Art. 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición.”
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. El art. 6 establece que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.”
Ley 982 de 2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones.”
Ley 1098 de 2006	“Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.” Art. 41.
Ley 1437 de 2011	“Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los Usuarios ante cualquier entidad del Estado y los recursos administrativos a los que tiene derecho la ciudadanía en caso de no estar conforme con alguna decisión en su contra.”
Ley 1448 de 2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Art. 13, 51, 123 y 135.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. En su artículo 76 establece la obligación de que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los Usuarios formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”
Ley 1575 de 2012	“Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia, la cual establece la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos como un servicio público esencial a cargo del Estado principalmente en cabeza de los municipios y establece disposiciones en relación con los Cuerpos de Bomberos y la actividad bomberil en el país.”
Ley estatutaria 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.”

Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
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."
Ley 1850 DE 2017	"Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia..."
Ley 1952 de 2019	"Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."
Ley 2094 de 2021	"Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones."
Ley 2195 de 2022	"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones."
DECRETOS	
Decreto 2623 de 2009	"Por medio del cual se crea por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Usuario."
Decreto 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
Decreto 2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se establece el documento guía para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario."
Decreto 350 de 2013	"Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones."
Decreto 2573 de 2014	"Por el cual se establecen los Lineamientos Generales en Línea, se reglamenta parcialmente la ley 1341 de 2013 y se dictan otras disposiciones."
Decreto 103 de 2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
Decreto 1081 de 2015 y sus modificaciones	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
RESOLUCIONES	
Resolución 0661 de 2014	"Por la cual se adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia, expedida por la Junta Nacional de Bomberos, en desarrollo de su función de formular los lineamientos generales de orden técnico, administrativo y operativo que deben cumplir los cuerpos de bomberos y sus integrantes consagradas en el artículo 7º de la Ley 1575 de 2012."

Resolución 1127 de 2018	"Por medio de la cual se modifican algunos artículos del Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia, adoptado por la Resolución 0661 de 2014."
Resolución 245 de 2021	"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia."
OTROS	
NTC-GP 1000:2009	"Norma técnica de calidad en la gestión pública". Especifica los requisitos de gestión de calidad para el sector público. Numerales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 6.4, 7.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.
Documento CONPES 3649 de 2010	"Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano."
Documento CONPES 3650 de 2010	Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Documento CONPES 3785 de 2013	"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano..."
Sentencia T-230 de 2020	Presentación de los derechos de petición en medio físico o electrónico
Carta de trato digno	Establece los derechos, deberes y canales de comunicación con los usuarios.
Circulares expedidas por la DNBC	Las cuales se constituyen como directrices para los Cuerpos de Bomberos, entes territoriales, autoridades y comunidad en general.

2 POLÍTICAS

2.1 PRINCIPIOS

Con el fin de prestar un servicio adecuado a la ciudadanía, la Dirección Nacional de Bomberos ha establecido los siguientes principios estratégicos:

PRINCIPIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
Consistencia	El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
Transparente	Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de la entidad y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

Efectividad	Los procesos y procedimientos implementados facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención ágil y oportuna.
Incluyente	El servicio debe ser prestado a todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminación, haciendo uso de las medidas y/o herramientas que faciliten la prestación del servicio a toda la población.
Oportunidad y eficiencia	El servicio debe ejecutarse en el momento adecuado, basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, cumpliendo los términos y plazos de Ley.
Ajustado a las necesidad, realidad y expectativas	La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
Calidad	El servicio debe ser exacto, preciso, seguro, honesto, completo y veraz. Siempre con transparencia y equidad.
Respeto	Brindar el servicio solicitado de manera amable y cortés.

2.2 USUARIOS

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia ha identificado los siguientes usuarios:

- Usuarios internos:** Aquellos que laboran o prestan sus servicios a la Dirección nacional de Bomberos, es decir, funcionarios públicos y contratistas.
- Usuarios externos:**

USUARIOS EXTERNOS		
a. Instituciones que integran los Bomberos Colombia:	que los de	• Cuerpos de Bomberos Voluntarios • Cuerpos de Bomberos Oficiales • Bomberos Aeronáuticos • Juntas Departamentales de Bomberos • Confederación Nacional de Cuerpos de Bomberos de Colombia • Delegación Nacional de Bomberos de Colombia • Junta Nacional de Bomberos de Colombia.
b. Unidades bómberiles		
Bomberos Oficiales en servicio activo:		Son empleados públicos o del sector oficial, que prestan su servicio en la actividad bomberil, por cuenta del respectivo Municipio o Distrito.
Bomberos Aeronáuticos en servicio activo:		Son quienes cuentan con certificado Aero médico, licencia de bombero aeronáutico expedida por la autoridad competente y estén nombrados y vinculados como tal a la entidad Aeronáutica Civil de carácter oficial o a la entidad territorial donde presten su servicio.
Bomberos Voluntarios en servicio activo:		Son personas que cumplen con todos los requisitos de formación bomberil y son reconocidos como tal, integran las filas de la institución y asisten a las actividades propias de la misma de acuerdo a lo estipulado en las leyes, decretos reglamentarios, los reglamentos y los estatutos de cada

	institución bomberil, pudiendo ejercer la actividad con o sin remuneración alguna.	
	Bomberos voluntarios en servicio activo operativo:	Son quienes participan en la prevención, atención y control de incidentes y tienen mando sobre el personal de acuerdo a su grado o rango.
	Bombero honoríficamente retirado:	Es quien, habiendo prestado sus servicios a la Institución en forma destacada y valiosa, a su retiro definitivo como bombero voluntario en servicio activo, merece esta distinción a criterio del consejo de oficiales.
c. Entidades públicas	Se refiere a los órganos que integran las Ramas del Poder Público: • Legislativa (Senado y cámara de representantes) • Ejecutiva (Presidencia, vicepresidencia, Ministerios, Departamentos administrativos, Superintendencias, y entes territoriales) • Judicial (Cortes y tribunales)	
d. Organismos de Control	Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal: • Comisión Legal de Cuentas del Congreso (CLCC) • Procuraduría General de la Nación, Personerías • Defensoría del Pueblo • Veedurías Ciudadanas • Contraloría General de la República • Fiscalía General de la Nación • Contralorías Territoriales	
e. Particulares	Personas naturales y jurídicas interesadas en los temas institucionales.	
f. Proveedores	Personas jurídicas que se relacionan con la entidad para la venta de productos y/o prestación de servicios.	
g. Gremios instituciones educativas	• Instituciones educativas • Gremios	
h. Medios de comunicación	Prensa, radio, televisión nacional y regional.	

2.3 RESPONSABLES

Con base en los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para la construcción de la estrategia de servicio al ciudadano, es fundamental la vinculación del talento humano suficiente e idóneo para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía. Por lo cual, con el fin de dar cumplimiento a las estipulaciones de la presente política, se han establecido los siguientes responsables, quienes tienen como objeto garantizar la implementación de la política institucional y demás instrumentos y mecanismos que lo componen.

RESPONSABLE	OBLIGACIONES
Alta dirección	Verificar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, a través del aseguramiento de la asignación presupuestal de recursos, talento humano y líneas de autoridad y responsabilidad.

COPIA NO CONTROLADA

23/05/2023
Página 8 | 16

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

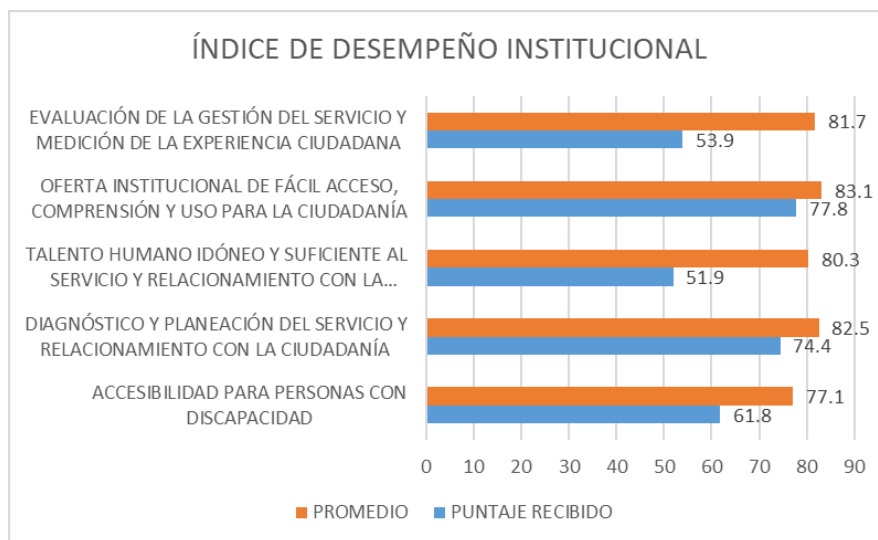
RESPONSABLE	OBLIGACIONES
Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Comité Directivo)	- Aprobar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del MIPG, incluyendo la política de servicio al ciudadano. - Coordinar la implementación por parte de los responsables.
Gestores o líderes de equipo	- Implementar los lineamientos, procedimientos y demás mecanismos establecidos para la atención al usuario. - Fomentar el cumplimiento de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.
Gestión de atención al usuario	- Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano. - Implementar la política al interior de la entidad, fomentando la aplicación por parte de todas las dependencias de la entidad, mediante el monitoreo.

2.4 DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de identificar las necesidades de mejora de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia respecto a la prestación del servicio de atención a los usuarios, y con ello establecer los lineamientos de la política de atención al ciudadano, es menester identificar el estado actual de la gestión. Para lo cual, a continuación, se procederá a analizar los resultados de índice de desempeño institucional, la percepción de la satisfacción de los usuarios mediante las encuestas de medición y la gestión de las PQRSD al interior de la entidad, a partir de los registros públicos de PQRSD extraídos del sistema de gestión de información documental ORFEO.

2.4.1 Resultados del Índice de Desempeño Institucional

Una vez verificados los resultados de desempeño institucional obtenidos para el año 2022, se evidencia que la política de atención al ciudadano (POL 11) de la DNBC cuenta con un puntaje promedio de 65.4, siendo inferior a la media nacional para instituciones de la rama ejecutiva (80.9). A continuación, se presentan los puntajes obtenidos para cada uno de los índices que conforman la política.



Fuente: Datos extraídos del repositorio MIPG de la función pública. 2022.

COPIA NO CONTROLADA

23/05/2023
Página 9 | 16

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

A partir de lo anterior, se evidencia la necesidad de fortalecer cada uno de los índices de desempeño institucional relacionados con la política de atención al ciudadano, haciendo énfasis especial en la vinculación de talento humano idóneo y suficiente para el servicio y relacionamiento con la ciudadanía; y la evaluación y medición del servicio, al ser los dos índices con mayor diferencia respecto al promedio nacional (28.4 y 27.8 puntos de diferencia, respectivamente).

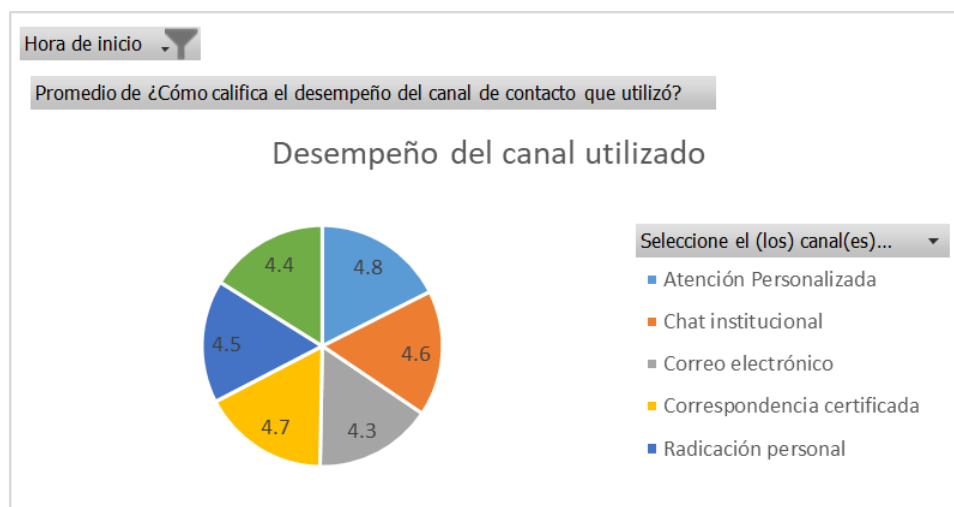
2.4.2 Informe de medición (encuestas)

Dentro de los mecanismos internos de evaluación implementados por la Gestión de atención al usuario de la DNBC, se ha implementado las encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios de la entidad, basándose en las siguientes variables:

- Desempeño del canal utilizado
- Cordialidad y disposición del servidor
- Calidad de la respuesta
- Tiempo de espera o respuesta

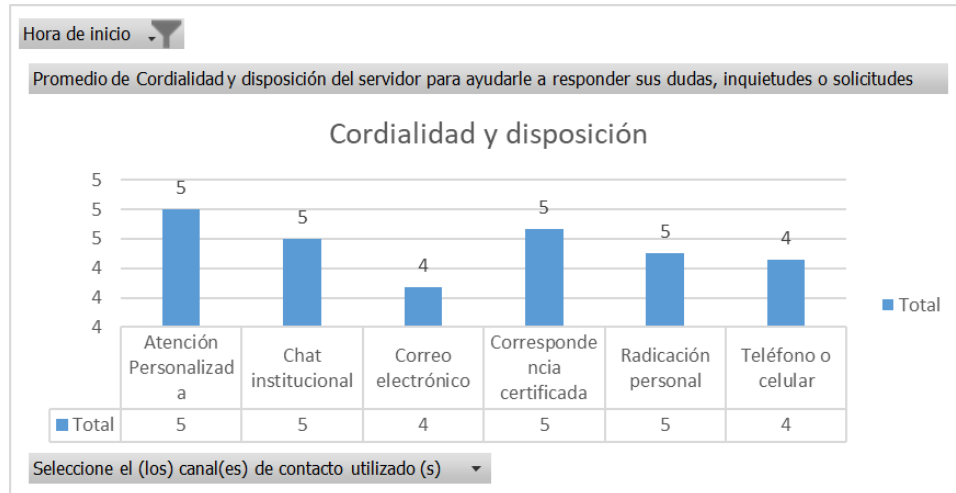
Obteniendo en el periodo del 01 de enero al 04 de diciembre de 2023, a partir de un muestreo de 224 encuestas, los siguientes resultados:

• Desempeño del canal utilizado



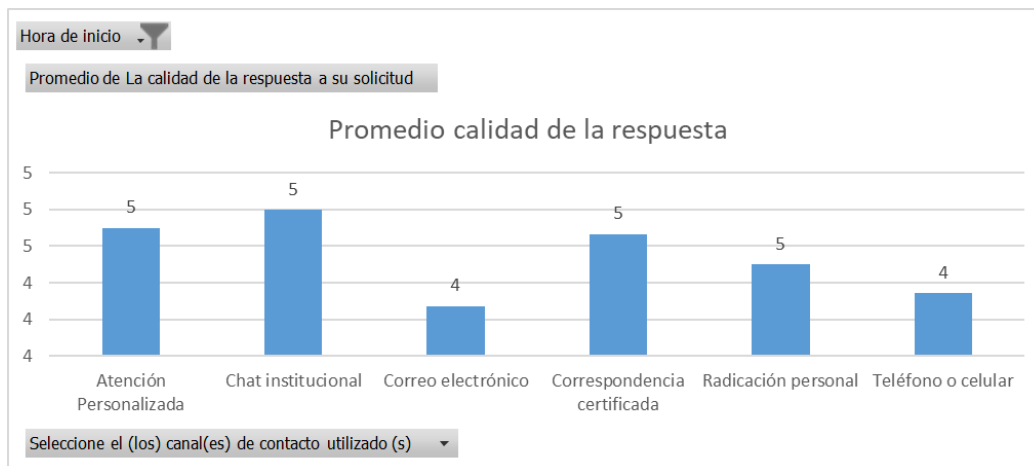
A partir de lo anterior, se evidencia que existe una satisfacción promedio de 4.4 sobre 5, por parte de los usuarios de la DNBC.

- Cordialidad y disposición del servidor**



Con relación a la satisfacción referente a la prestación del servicio relacionada con la cordialidad y disposición de los funcionarios de la DNBC, se cuenta con una satisfacción promedio de 4 sobre 5.

- Calidad de la respuesta**



Se cuenta con una satisfacción promedio de 4 sobre 5 respecto a la calidad de la respuesta brindada por los funcionarios de la DNBC.

• Tiempo de espera o respuesta



En cuanto el tiempo de atención o respuesta en promedio los usuarios califican sobre 4 la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención de la entidad.

A partir de lo anterior, se evidencia que, en términos generales, los usuarios de la DNBC se encuentran satisfechos con la prestación del servicio prestado por la entidad.

2.4.3 Informes de gestión de PQRSD y canales de atención

Como mecanismo de evaluación de la gestión realizada por la DNBC respecto a las PQRSD recepcionadas por la entidad, desde el equipo de gestión de atención al usuario se elaboran informes de gestión de PQRSD mensual, trimestral y semestralmente.

En los mencionados informes se incluye información relacionada con las siguientes variables:

- Total de peticiones allegadas
- Distribución de las peticiones dentro de las diferentes dependencias de la Dirección
- Estado de las peticiones
- Tiempo de respuesta
- Canales de atención
- Distribución geográfica
- Temas de consulta

A partir de la información analizada y contenida en los informes, se ha evidenciado la necesidad de fomentar el cumplimiento de la política de atención al ciudadano por parte de las diferentes dependencias de la Dirección, incluyendo cada uno de los documentos, procedimientos e instrumentos implementados para la prestación del servicio, con el fin de mejorar el tiempo de respuesta de las PQRSD.

2.5 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia como institución encargada de brindar lineamientos e implementar políticas, gestionar recursos y generar estrategias, tendientes al fortalecimiento de la actividad bomberil y la coordinación operativa de los bomberos de Colombia, se compromete a:

- Establecer lineamientos, protocolos y mecanismos tendientes a desarrollar una cultura de servicio al ciudadano, que facilite el acceso de los ciudadanos a recibir información y orientación, oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites y demás servicios ofrecidos por la DNBC.
- Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de la DNBC.
- Fortalecer los canales de atención y tiempos de respuesta por parte de la DNBC con el fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios con enfoque diferencial.

2.6 COMPONENTES DE SERVICIO AL CIUDADANO

En el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785) y la adopción del Modelo Integrado de Planeación y gestión, la presente política de atención al ciudadano se desarrolla a partir de las dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, en las que se establecen los procedimientos, estrategias, instrumentos, líneas de acción y canales de atención implementados por la entidad para el cumplimiento de los objetivos planteados, a partir del diagnóstico realizado.

2.6.1 VENTANILLA HACIA ADENTRO

La denominada “ventanilla hacia adentro” hace referencia al fortalecimiento de la eficiencia administrativa a través de la intervención y mejoramiento de los procesos internos con el fin de brindar un mejor servicio a los grupos de valor de la entidad. A continuación, se señalan los instrumentos de estandarización implementados por la DNBC:

2.6.1.1 Instrumentos de la Estandarización de Servicio al Ciudadano

Dentro de los procesos de fortalecimiento de la Dirección, se han elaborado una serie de documentos que tienen como finalidad la estandarización de la gestión del servicio al ciudadano, permitiendo la unificación de criterios, procedimientos y lineamientos para la correcta atención a los diferentes grupos de valor de la entidad, facilitando la labor de los funcionarios y garantizando la prestación de un servicio eficiente y de calidad. Dentro de los instrumentos de estandarización implementados por la DNBC se encuentran:

- a. **Procedimiento de servicio al ciudadano:** Documento que tiene como objeto establecer los procedimientos para recepcionar, distribuir y monitorear las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, de tal forma que los grupos de interés puedan obtener respuestas oportunas y efectivas en cada uno de los requerimientos recibidos al interior de la Entidad.
- b. **Protocolo de atención al usuario:** Tiene como objetivo brindar a los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, lineamientos y protocolos básicos para prestar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios que requieran atención o respuestas a peticiones.
- c. **Instructivo de radicación:** Tiene como objeto establecer el procedimiento para la radicación, gestión y centralización de la información dentro de la DNBC.

COPIA NO CONTROLADA

23/05/2023
Página 13 | 16

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

- d. **Caracterización de usuarios:** Busca identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y grupos de valor de la Dirección Nacional de Bomberos con el fin de aumentar el conocimiento y de este modo diseñar e implementar acciones que mejoren la relación existente entre el DNBC y sus grupos de valor.

Respecto a este punto, cabe resaltar que, desde el equipo de gestión de atención al usuario, se realizan periódicamente campañas de socialización y sensibilización dirigidas a todos los funcionarios y contratistas de la entidad, con el propósito de dar a conocer la existencia de estos instrumentos y fomentar su implementación.

2.6.1.2 Sistemas de gestión de la información

Con el propósito de centralizar la información, solicitudes, consultas, peticiones y quejas remitidas por los diferentes grupos de valor, así como facilitar el acceso y gestión por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad, para la apropiada comunicación e identificación de los grupos de valor de la entidad, se han implementado los siguientes sistemas de información:

- **ORFEO:** Sistema de gestión documental mediante el cual se centraliza la información remitida por parte de los usuarios de la DNBC.
- **RUE:** Registro único de estadísticas de bomberos. El cual permite registrar las actividades de la gestión del riesgo de incendios, preparativos y atención de rescates e incidentes con materiales peligrosos, así como de los equipos, recurso humano, técnico y operativo que desarrollen las Instituciones Bomberiles del país.

2.6.2 VENTANILLA HACIA AFUERA

Por su parte, la "Ventanilla hacia afuera" hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, mediante la cobertura, accesibilidad de los canales de atención y prestación de los servicios que permitan a facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad. A continuación, se señalan los instrumentos de estandarización y mecanismos que fomentan el acceso por parte de los grupos de valor.

2.6.2.1 Canales de atención

Teniendo en consideración las necesidades actuales de los grupos de valor, así como la distribución geográfica de los mismos, la Dirección Nacional de Bomberos ha implementado los siguientes canales de atención al usuario:

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.
	Correo electrónico de atención al ciudadano: atencionciudadano@dnbc.gov.co Correo electrónico anticorrupción: anticorrupcion@dnbc.gov.co

Canales oficiales de Atención	Medio de comunicación
	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.
	Formato Electrónico: https://dnbc.gov.co/pqrsd
Canal Virtual	Redes sociales: • YouTube: DNBomberosCol • Twitter: @DNBomberosC • Instagram: @DNBomberosCol
	Chat en línea: https://dnbc.gov.co/contactenos
Canal Telefónico	• Línea móvil: 322 866 29 38 • Línea telefónica: En Bogotá 57(1) 5557926 Ext. 201 – 205 • Línea anticorrupción: (57) 60 1 5557926 Ext. 214

Dichos canales se encuentran dispuestos en la página web de la entidad <https://dnbc.gov.co/>, en donde se establecen los horarios de atención y se brinda información sobre los diferentes trámites y servicios prestados por la entidad.

2.6.3 Instrumentos de Servicio al Ciudadano

Con el fin de garantizar la prestación de un servicio oportuno, eficiente y de calidad, se han implementado los siguientes instrumentos:

- Carta de trato digno:** Tiene como objeto comunicar a la ciudadanía sobre los diferentes canales de atención de la entidad, así como los derechos y deberes de los ciudadanos y de los funcionarios de la DNBC.
- Encuestas de satisfacción:** La información se recopila a través de cuestionarios dirigidos a la población objetiva, permitiendo la opción de respuestas tanto presenciales como virtuales. La DNBC realiza encuestas de satisfacción a los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano mediante métodos presenciales y telefónicos, teniendo como objetivo la medición del servicio prestado por la entidad, a partir de las siguientes variables:
 - Canal utilizado
 - Cordialidad y disposición del servidor
 - Calidad de la respuesta
 - Tiempo de espera o respuesta

2.6.4 Servicio (Otros procedimientos Administrativos -OPA)

Teniendo en consideración los servicios y procedimientos a los que acceden los ciudadanos y demás grupos de valor de la entidad, se ha realizado su publicación en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública y la página web de la entidad, con el fin de dar a conocer la oferta institucional a la ciudadanía.

En concordancia, con el fin de prestar un servicio integral para el fortalecimiento de los cuerpos de bomberos y demás instituciones que componen a los bomberos de Colombia, la DNBC cuenta con Otros procedimientos administrativos (OPA), los cuales se explican a continuación:

- **Aval y Reconocimiento de Instructores de Bomberos:** Procedimiento mediante el cual se reconoce la unidad de bomberos como encargado de impartir los programas de capacitación e instrucciones eficazmente.
- **Presentación de Proyectos de los Cuerpos de Bomberos:** Corresponde al trámite por medio del cual los Cuerpos de Bomberos pueden acceder a recursos del fondo Nacional para el fortalecimiento de la institución.
- **Registro de Capacitación Bomberil:** "Es el número de identificación mediante el cual, se acredita que un curso de capacitación es válido para cualquier unidad y Cuerpo de Bomberos en el país, permitiendo dar seguimiento al mismo y garantizar que cumple con los estándares determinados en la normatividad Bomberil existente en Colombia"¹.

Teniendo en consideración la importancia de esta información para la identificación del cumplimiento de indicadores al interior de la entidad, se requiere conocer de manera periódica su comportamiento por parte de cada una de las dependencias encargadas.

3 CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
29/01/2024	Emisión Inicial Oficial	1

Elaborado por: Nombre: Johana Vanessa Álvarez Rodríguez Cargo: Contratista Fecha: 29/01/2024 Firma:	Revisado y Aprobado: Nombre: Comité Directivo Cargo: Comité Directivo Fecha: 29/01/2024 Firma: Acta Comité Directivo	Revisión metodológica: Nombre: John Jairo Beltrán Cargo: Contratista Planeación Estratégica Fecha: 29/01/2024 Firma:
--	---	---

¹ DNBC. S.f. Trámites y servicios. Extraído de: <https://dnbc.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/tramites-y-servicios>
COPIA NO CONTROLADA