DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dirección Nacional de Bomberos Colombia
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá
Línea de atención: 7461121 Ext.: 201 – 205
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía hace parte de los fines esenciales del Estado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, y busca que las entidades públicas brinden una atención adecuada, oportuna y acorde con las necesidades de los ciudadanos.

Por lo anterior, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia – DNBC establece la Política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de definir lineamientos que permitan fortalecer la atención y la relación con la ciudadanía y los demás grupos de valor que interactúan con la Entidad.

A través de esta Política se establecen orientaciones para la atención al ciudadano, la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, los canales de atención y los demás mecanismos utilizados por la DNBC para facilitar el acceso a la información y a los servicios de la Entidad. De igual manera, se busca fortalecer la calidad de la atención, mejorar los tiempos de respuesta y promover una atención respetuosa, clara, incluyente y oportuna, de acuerdo con la normativa vigente.

2. POLITICAS

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia adopta los siguientes lineamientos y requisitos obligatorios para dar cumplimiento a su Política de Servicio al Ciudadano:

a. Disponibilidad y Accesibilidad Universal de Canales:

La entidad garantizará la disponibilidad permanente de canales de atención físicos y electrónicos multimodales (presencial, telefónico, web, correo institucional y redes de gestión de PQRSD), asegurando que sean accesibles y de fácil uso para toda la ciudadanía, con especial atención en poblaciones vulnerables y enfoques diferenciales territoriales.

b. Oportunidad, Celeridad y Calidad en la Respuesta:

Todas las solicitudes, trámites y PQRSD recibidas deberán gestionarse y resolverse dentro de los términos legales establecidos por la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 y normas concordantes), aplicando criterios de lenguaje claro, precisión técnica y suficiencia en la información suministrada.

c. Articulación e Interoperabilidad con los Cuerpos de Bomberos y el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo (SNGRD):

Se establecen obligaciones operativas orientadas a mantener una comunicación fluida, coordinada y estandarizada con los Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Oficiales y Aeronáuticos del país, así como con las entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, facilitando la orientación técnica en la atención de consultas y requerimientos relacionados con la gestión integral del riesgo de incendios.

d. Transparencia, Integridad y Prevención de la Corrupción:

El servicio al ciudadano se regirá bajo los principios de moralidad, imparcialidad y publicidad. Se garantizará la estricta reserva legal en el tratamiento de denuncias y datos sensibles (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y Ley 2195 de 2022), combatiendo cualquier práctica irregular y protegiendo al alertante o ciudadano denunciante.

e. Gestión del Desempeño y Retroalimentación Ciudadana:

La entidad implementará mecanismos periódicos de medición de la satisfacción ciudadana, análisis de PQRS y auditorías internas de servicio, utilizando los resultados como insumo fundamental para la mejora continua de los procesos misionales y de atención.

3. COMPONENTES DE SERVICIO AL CIUDADANO

En el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, establecida mediante el CONPES 3785, y en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la presente Política de Atención al Ciudadano se estructura a partir de dos ámbitos de intervención: "ventanilla hacia adentro" y "ventanilla hacia afuera".

Estos ámbitos orientan las acciones de la entidad para fortalecer la gestión y la atención a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de procedimientos, estrategias, instrumentos, líneas de acción y canales de atención, de acuerdo con las necesidades y oportunidades de mejora identificadas en el diagnóstico realizado. De esta manera, los componentes de servicio al ciudadano buscan consolidar una atención eficiente, accesible, oportuna, transparente y de calidad, promoviendo una gestión institucional orientada a las necesidades de la ciudadanía y al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.

3.1 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:

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 establece las actividades y lineamientos para la recepción, radicación, distribución, gestión, seguimiento y monitoreo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes presentadas ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. Su aplicación busca garantizar que los requerimientos de los ciudadanos, grupos de valor y demás partes interesadas sean atendidos de manera oportuna, clara, pertinente y de conformidad con los términos establecidos en la normativa vigente.
b. Protocolo de Atención al Usuario: Instrumento que establece lineamientos y orientaciones para los servidores públicos y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia encargados de brindar atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad. Su propósito es promover una atención respetuosa, clara, cálida, incluyente, oportuna y de calidad, garantizando un trato adecuado y homogéneo a los diferentes grupos de valor.

c. Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor: Instrumento mediante el cual se identifican y analizan las principales características, necesidades, intereses, expectativas, preferencias y particularidades de los usuarios y grupos de valor de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. La información obtenida permite fortalecer el conocimiento de la ciudadanía y orientar el diseño e implementación de estrategias, servicios, canales y acciones que respondan de manera más efectiva a sus necesidades, favoreciendo una relación más cercana, transparente y eficiente entre la DNBC y sus grupos de valor.

Sistemas de gestión de la información

Con el propósito de centralizar la información y facilitar la recepción, consulta, seguimiento y gestión de las solicitudes presentadas por los diferentes grupos de valor, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia – DNBC cuenta con sistemas de información que apoyan la trazabilidad, organización y disponibilidad de los datos institucionales.

Entre los principales sistemas se encuentran:

a. ORFEO: Sistema de Gestión Documental mediante el cual se reciben, radican, distribuyen y consultan las comunicaciones oficiales y solicitudes dirigidas a la Entidad, facilitando su seguimiento y trazabilidad.

b. RUE – Registro Único de Estadísticas de Bomberos: Herramienta que permite registrar y consolidar información relacionada con la gestión del riesgo de incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos y las capacidades humanas, técnicas y operativas de las instituciones bomberiles del país.

Estos sistemas contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional, al seguimiento de la información y a la toma de decisiones orientadas al mejoramiento del servicio y la atención a los grupos de valor.

3.2 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.

a. 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
Canal presencial	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.
Canal Virtual	Redes sociales: • YouTube: DNBomberosCol • Twitter: @DNBomberosC • Instagram: @DNBomberosCol
Canal Telefónico	• Línea telefónica: En Bogotá 7461121 Ext.: 201 - 205 anticorrupción: (57) 60 7461121

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.

Instrumentos de Servicio al Ciudadano

Con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía y garantizar un servicio oportuno, eficiente y de calidad, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia – DNBC cuenta, entre otros, con los siguientes instrumentos:

a. Carta de Trato Digno:

Instrumento mediante el cual se informa a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes, los canales de atención dispuestos por la Entidad y los compromisos de los servidores públicos y contratistas para brindar una atención respetuosa, clara y oportuna.

b. Encuestas de Satisfacción:

Herramienta que permite conocer la percepción de los usuarios frente a la atención y los servicios prestados por la Entidad, a través de los diferentes canales habilitados. La medición contempla aspectos como:

- Canal de atención utilizado.
- Cordialidad y disposición en la atención.
- Calidad y claridad de la respuesta.
- Oportunidad y tiempo de respuesta.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo para identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la prestación del servicio al ciudadano.

4. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
29/01/2024	Emisión Inicial Oficial	1
29/09/2026	Revisión documental y actualización de información de Ventanilla hacia afuera y Ventanilla hacia adentro Actualización de canales de comunicación Actualización de instrumentos de servicio al ciudadano	2

Elaboró	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó.
Nombre: María Angelica Avendaño	**Nombre:** Luz Dary Diaz	**Nombre:** Victor Manuel Castro Rodriguez	**Nombre:** Juan Pablo Ardila Figueroa
Cargo: Contratista DNBC	**Cargo:** Técnico Administrativo Gestión Atención al Usuario	**Cargo:** Contratista DNBC	**Cargo:** Subdirector administrativo y financiero (E)
Firma:	**Firma:**	**Firma:**	**Firma:**