

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

GESTION DE ANALISIS Y MEJORA CONTINUA

CARACTERIZACION DE USUARIOS DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

2023



1. INTRODUCCION

Con el fin de identificar las características, actitudes y preferencias que diferencian a los usuarios de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia y en aras de fortalecer y mejorar las estrategias de atención a los ciudadanos y la prestación de los servicios de la Entidad.

El proceso se realizó de acuerdo con los lineamientos definidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y adoptados por el Observatorio de Transparencia y Anticorrupción OTA, 2015 implica: identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y a partir de allí, gestionar acciones para:

- Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión de la entidad.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para las partes interesadas.
- Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada una de las partes interesadas.

Es un requisito de varias de las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el Capítulo 2 del Decreto 1083 de 2015. La metodología de caracterización puede variar según el enfoque desde el cual se analice la información, así mismo las variables a tener en cuenta y el uso de los resultados. En ese sentido, el enfoque para cada una de éstas políticas es el siguiente:

- **GOBIERNO DIGITAL:** en relación con la implementación de la estrategia de Gobierno Digital la caracterización permite conocer a los usuarios y grupos de interés facilitando la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente, adecuados a sus expectativas y necesidades generando procesos de innovación y racionalización y facilitando los ejercicios de participación ciudadana por medios electrónicos.

- **GESTIÓN DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPAS:** Para registrar Trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización, optimización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) de cara al ciudadano es necesario

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

conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente los servicios de manera que respondan adecuadamente a sus necesidades y expectativas.

- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:** la entidad debe conocer las características de su población objetivo, sus intereses y necesidades de información como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas; en ese sentido la caracterización es un insumo que permite identificar la información de los grupos de interés de manera que puedan ser consultados, informados y convocados a participar en la estrategia de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana disponibles en la entidad. Es un reconocimiento a la diversidad, un instrumento para identificar el tipo de lenguaje a utilizar y los temas sobre los que se debe hacer mayor énfasis en el ejercicio de rendición de cuentas. –

- **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Según el CONPES 3785 de 2013 y el CONPES 3649 de 2010, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y su capacidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. Desde este punto de vista la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades y expectativas de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procedimientos, capacitación de los servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado. En ese sentido permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes en infraestructura física (en caso de ser necesarios), implementación de nuevas tecnologías y los protocolos de atención.

En este documento se describen las principales características de los grupos de interés de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia contemplando diferentes variables: demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento con el fin de identificar sus necesidades y motivaciones al momento de acceder a los servicios que presta la entidad, facilitando la priorización de dichas necesidades y el desarrollo de las estrategias correspondientes.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los usuarios de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia para lograr un mejor diseño e implementación de nuevos servicios, rediseño implementación de los servicios y trámites ofrecidos, basándose en las necesidades de los grupos identificados que comparten características similares. Para Identificar necesidades de cada grupo de interés e implementar un servicio

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

focalizado, resaltando que todos los ciudadanos son importantes sin distinción alguna.

2.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Servir como base fundamental para el diseño e implementación de servicios por diversos canales.
- Aumentar el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrecer elementos que mejoren el diseño de estrategias de comunicación con las partes interesadas.
- Permitir implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza de las partes interesadas.
- Fortalecer la implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario Dirección Nacional de Bomberos.
- Se deben desarrollar actividades que involucren a la ciudadanía en la gestión institucional aplicando la estrategia de participación ciudadana.
- Se requiere fortalecer mecanismos y actividades de participación ciudadana.
- Lograr la satisfacción en el servicio prestado al usuario frente a cada una de sus necesidades.
- Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas entre los servidores públicos y usuarios.

3. VARIABLES PARA EVALUAR

A continuación, se relacionan las variables que se pueden tener en cuenta en el proceso de caracterización; se presentan separadas según los usuarios típicos de la entidad (individuos – organizaciones); siendo potestad de la DNBC aplicar las que crea de mayor relevancia y de acuerdo con la situación de la entidad y del entorno. Esto quiero decir, que las variables en el presente análisis no son únicas, pueden ser ampliadas o disminuidas en cada momento de actualización o modificación del documento.

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

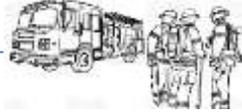
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

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

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

Tipos de Población Para Caracterizar



**Comunidad
Entidades
Públicas**

Bomberos

**Miembros de
Comunidades**

**Personas
Jurídicas**

TIPOS DE VARIABLES

Tipos de Variables para individuos

Geográficos	Demográficos	Intrínsecos	Comportamientos
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación Población • Densidad Poblacional • Clima 	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Género • Ocupación • Educación • Estrato socioeconómico • Vulnerabilidad • Lenguaje /Raza • Etnia 	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses • Lugares de encuentro • Acceso a canales • Conocimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de uso • Estatutos del usuario • Beneficios buscados

Tipos de Variables para entidades y organizaciones

Geográficos	Tipo de Organización	Comportamientos
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Población • Dispersión • Clima 	<ul style="list-style-type: none"> • Privada • Pública • Entes territoriales • Organizaciones sociales • Dependencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de uso • Estatutos del usuario • Beneficios buscados • Toma de Decisiones

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 continuación, se presentan los resultados del registro de variables:

Tipos de variables para individuos

Nivel	Variable	Características Evidenciadas	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	Departamentos de Colombia	Persona natural o jurídica, miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía
	Densidad Poblacional	Zona Urbana /rural	De acuerdo con la información reportada por el RUE
Demográfico	Edad	Mayores de 18 años	Se cuenta que la mayoría de edad es la de más interés en los temas misionales de la Entidad
	Ocupación	Funcionarios públicos, contratistas, independientes, veedores, alcaldes, gobernadores, delegados departamentales	Se identifica este tipo de ocupaciones a través del aplicativo RUE
	Población	Bomberil	Se identifica a través de RUE
	Género	Femenino/ Masculino	Se identifica este tipo de género a través del aplicativo RUE
	Intereses	Formación bomberil, fortalecimiento para bomberos,	Se identifica este tipo de intereses a través del aplicativo RUE

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

Nivel	Variable	Características Evidenciadas	Consideraciones
Intrínseco		particular	
	Interés	PQRSD (Petitionarios)	Sistema Orfeo
	Interés	Funcionarios y Contratistas (usuarios internos)	Sistema Orfeo
	Acceso a canales	Internet, telefonía móvil, redes sociales, presencial	Se identifica este tipo de Acceso a canales a través del aplicativo RUE
	Uso de canales	Presencial, redes sociales internet y telefonía fija.	Los canales de mayor uso es el presencial y el electrónico

Tipos de Variables para entidades y organizaciones

Nivel	Variable	Características Evidenciadas	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	Departamentos de Colombia	Persona natural o jurídica, miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía
	Dispersión	840 municipios de Colombia	De acuerdo con la información reportada por el RUE
	Origen de Capital	La fuente de recursos para la operación de la entidad es pública	La gestión de la entidad se hace a través de recursos públicos

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

Nivel	Variable	Características Evidenciadas	Consideraciones
Tipología Organizacional	Dependencia	Autónoma	Entidades que cuentan con autonomía administrativa y financiera
	Sector	Interior	Específicamente adscrita al Ministerio del Interior
	Tipo de usuario	Personas Jurídicas y/o naturales	Que manejan recursos públicos
Comportamiento Organizacional	Niveles de uso	Permanente frecuente	Rendición de cuentas

4. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Mecanismos	Tipo	Uso
Encuesta	Satisfacción	Permite conocer su percepción, mejorar el servicio prestado y promover la modernización de la DNBC.
Encuesta	De participación para la rendición de cuentas.	Es útil para conocer las opiniones con el propósito de identificar los temas de su interés, para ser incorporados en los ejercicios de participación ciudadana de la entidad.
Punto de Atención	Presencial	Permite recoger la información directamente del ciudadano.

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

Buzón de Sugerencias	Presencial y virtual	Permite la recolección de información espontánea relacionada con la satisfacción del usuario con la prestación del servicio para atender sus solicitudes de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
----------------------	----------------------	---

Gracias a estos mecanismos se logró agrupar a los usuarios según atributos o variables

5. DESCRIPCION GENERAL DE LA POBLACION:

USUARIOS EXTERNOS:

USUARIO	CARACTERISTICAS
MINISTERIO DEL INTERIOR	<p>Como cabeza de sector; la instancia de más alto mando sobre la DNBC, generador de direccionamiento, seguimiento y monitoreo de la entidad.</p> <p>EXPECTATIVA: Oportunidad y calidad en la información reportada.</p>
CLIENTES	<p>Se refiere a Entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Entidades Territoriales y Sectores de Gobierno), Personas naturales y/o jurídicas beneficiarias de los productos y servicios prestados por la DNBC y visitantes de las instalaciones.</p> <p>Cuerpos de bomberos oficiales, voluntarios plenamente reconocidos y aeronáuticos.</p> <p>EXPECTATIVA:</p> <p>Comunidades: Tener un papel preponderante de la DNBC encaminada a apoyar la efectiva</p>

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

	<p>prestación del servicio público esencial de bomberos en la gestión integral del riesgo contra incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos.</p> <p>Entes Territoriales:</p> <p>Trabajo Articulado con el proceso de Formulación, actualización y acompañamiento normativo y operativo y del proceso de Fortalecimiento Bomberil para la respuesta, para la gestión de diferentes tipos de recursos Mejor y mayor articulación de la DNBC con el SNGRD que redunde en más apoyo técnico, jurídico y financiero.</p>
<p>PROVEEDORES</p>	<p>Personas jurídicas que se relacionan con la entidad para la venta de productos y/o prestación de servicios.</p> <p>EXPECTATIVA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permanencia en la relación comercial con la Entidad. 2. Buenas relaciones comerciales
<p>ENTIDADES DE DISTRIBUCION DE RECURSOS</p>	<p>Ministerio de Hacienda y Crédito Público.</p> <p>EXPECTATIVA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uso responsable de la financiación 2. Manejo ético de los recursos asignados u otorgados a la Entidad.
<p>ENTIDADES PÚBLICAS</p>	<p>Se refiere a los órganos que integran las Ramas del Poder Público: Legislativa, Ejecutiva y Judicial: Depto. Nal. de Planeación, Depto. Administrativo de la Función Pública DAFP, Departamento Nal. de Estadística DANE, Agencia Nal. de Defensa Jurídica del Estado, Secretaría</p>

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

	<p>Distrital / Municipal de Ambiente y autoridades ambientales, Contaduría Gral. de la Nación CGN, rama judicial, Min Trabajo, Min Tecnologías y las Comunicaciones MINTIC, Admón. de Riesgos Laborales ARL, Archivo Gral. de la Nación AGN, Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, Fondo Nal del Ahorro, Colpensiones, Comisión Nal del Servicio Civil, Protección Social, Instituto Nacional Secretarías de gobierno, Min Transporte.</p> <p>EXPECTATIVA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento oportuno de las decisiones judiciales 2. Gestionar valor público 3. Conservación de patrimonio documental de la nación
<p>ORGANISMOS DE CONTROL</p>	<p>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.</p> <p>EXPECTATIVA</p> <p>Ministerio público: que haya un debido reconocimiento de los derechos de las comunidades.</p> <p>Control Fiscal: eficiente gestión de los recursos públicos.</p>
<p>OTRAS ORGANIZACIONES</p>	<p>Ministerio de Relaciones Exteriores-Cancillería, Cooperantes, APC, otras entidades que requieren información de cooperación Internacional, Medios de Comunicación, Superintendencia Financiera, Organismo Evaluador de la Conformidad, Cámaras de Comercio,</p>

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

	Organismos Internacionales, Fiduprevisora, Entidad prestadora de salud EPS, Administradora de fondos de pensiones y cesantías, y demás instituciones sin ánimo de lucro que tengan algún tipo de relación con la DNBC.
--	--

USUARIOS INTERNOS:

USUARIO	CARACTERÍSTICAS
COLABORADORES	<p>Personal de Planta y Contratistas de la entidad.</p> <p>EXPECTATIVA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrio vida laboral y personal 2. Obtener satisfacción en el empleo 3. Aportar con su trabajo a la misión de la Entidad 4. Obtener compensación económica por la labor realizada 5. Afianzar sentido de pertenencia y apropiación de la misión y cultura institucional. Aportar con su trabajo a la misión de la Entidad

6. CONCLUSIONES GENERALES:

El ejercicio de caracterización identifica las características generales de nuestros usuarios y grupos de interés y establece la forma en que se relacionan con la entidad dependiendo del servicio que sea de su interés y con el propósito de fortalecer el proceso de atención.

Según la metodología establecida y los mecanismos utilizados para recolección de información, se obtuvieron las siguientes conclusiones con respecto a los usuarios de la DNBC:

- a. **PERFIL DEL CIUDADANO** Los ciudadanos atendidos a través de los diferentes

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

canales disponibles (Presencial, Virtual, Telefónico) se encuentran principalmente en zonas urbanas y rurales del país con limitación de acceso a la tecnología. En su mayoría son personas de escasos recursos, con un nivel bajo de escolaridad y que desempeñan oficios varios (agricultura, construcción, entre otros), con núcleos familiares biparentales y /o madres cabeza de hogar conviviendo con personas de la tercera edad o en condición de discapacidad, sus intereses están relacionados con, normatividad bomberil, programas de educación, como ser bombero, fortalecimiento para los cuerpos de bomberos, reporte de situaciones de emergencias y consultas de información general de la entidad. Así mismo, a través del Chat Institucional se ponen en contacto para atención en línea usuarios en todo el territorio nacional y otros países cuyo interés generalmente se relaciona con información académica acerca de la atención emergencias, publicaciones, acompañamiento operativo, inspección vigilancia y control.

- b. **PERFIL DE LAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES** Las empresas que establecen contacto con la entidad a través de los canales de atención lo hacen generalmente para presentarse como posibles proveedores de la entidad, solicitar capacitación. En caso de desastres y/o emergencias, también contactan la entidad para realizar donaciones.

Dichas empresas en su mayoría son privadas y/o mixtas, pertenecientes al sector secundario de la economía en el negocio de Infraestructura, transformación de materias primas y/o insumos para la atención de emergencias; ubicadas en ciudades principales y/o en Bogotá con sedes en diferentes regiones del país. Respecto a las entidades públicas, se trata de organismos de control de carácter nacional que demandan de la entidad la entrega periódica de información.

c. **CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS** En cuanto al conocimiento de los usuarios acerca de los servicios prestados, En ese sentido, la mayoría de los usuarios realiza solicitudes respecto a programas de educación, fortalecimiento bomberil e inspección, vigilancia y control a cuerpos de bomberos. Se debe continuar con el fortalecimiento de las estrategias de comunicación externa teniendo en cuenta que un gran porcentaje de los ciudadanos que contactan la entidad no cuentan con acceso permanente a los canales virtuales.

7. OBSERVACIONES GENERALES:

- Gran parte de los ciudadanos interesados en los servicios que ofrece la entidad no cuentan con acceso a los canales de atención virtual; se deben buscar alternativas de comunicación y acercamiento que no impliquen exclusivamente el uso de tecnología.

- Es importante trabajar en el fortalecimiento de herramientas para la atención

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

de personas en situación de discapacidad auditiva y/o visual, así como de personas que pertenezcan a tribus indígenas con uso de dialectos. Se hace necesario manejar una comunicación incluyente y diferencial con esta población para lograr satisfacer sus expectativas de información.

- Respecto al público interno, la entidad continuará con el fomento de la cultura de servicio entre sus colaboradores buscando que la atención de los usuarios y grupos de interés se preste de manera asertiva según sus necesidades, intereses y expectativas. Lo anterior a través del cumplimiento de las actividades desarrolladas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.

Elaboro: Catalina Carranza Álvarez. Contratista Mejora Continua. 19 de junio de 2023.