

## **Dirección Nacional de Bomberos de Colombia**

# **Informe consolidado PQRSD Primer Trimestre 2023 Gestión Atención al Ciudadano**

**Bogotá D.C**

---

**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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

## Contenido

1.	<b>OBJETIVO:</b> .....	3
2.	<b>METODOLOGÍA:</b> .....	3
3.	<b>ALCANCE DEL INFORME:</b> .....	3
4.	<b>TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:</b> .....	3
5.	<b>TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:</b> .....	3
6.	<b>EVOLUCIÓN DE LAS PQRS:</b> .....	4
7.	<b>CANALES OFICIAL UTILIZADOS:</b> .....	5
9.	<b>PQRS POR DEPARTAMENTOS:</b> .....	7
10.	<b>TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:</b> .....	98
11.	<b>PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA</b> .....	10
12.	<b>APLICACIÓN DECRETO No. 103 DE 2015</b> .....	10
13.	<b>ACCIONES DE MEJORA</b> .....	11
14.	<b>CONCLUSIONES:</b> .....	11

---

### 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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

## 1. OBJETIVO:

Informar a la ciudadanía y a la alta dirección sobre el desempeño de la DNBC 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 brindada por parte del aplicativo ORFEO, usado para la gestión documental y de correspondencia de la DNBC. Además, de la información solicitada a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC que pudieran haber respondido PQRSD durante los meses de enero, febrero y marzo de 2023.

## 3. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe relaciona las solicitudes recepcionadas y radicadas por parte de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, durante el periodo evaluado. Las mismas corresponden a peticiones de interés general y particular, peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan a través de los diferentes canales de atención de la Dirección. Los cuales ~~respecta al~~ respectan a: correo electrónico institucional, correspondencia, página web, línea telefónica (57) 6015557926, línea móvil 3228662938, chat institucional de la página web y atención personalizada (presencial).

## 4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

Según la información extraída del aplicativo ORFEO, así como la suministrada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, durante el periodo evaluado, se recepcionaron un total de 217 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Dirección General	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total, peticiones
Primer trimestre 2023	12	12	193	217
%	5.53%	5.53%	88,94%	100%

## 5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

Durante el primer trimestre de 2023, se radicaron 217 PQRSD ante la Dirección Nacional de Bomberos; de las cuales se brindó respuesta dentro del término legal a 70 PQRSD, equivalente al 32,26% de las solicitudes. Por su parte, el 56,22% correspondiente a 122 peticiones, fueron respondidas

### Dirección Nacional de Bomberos Colombia

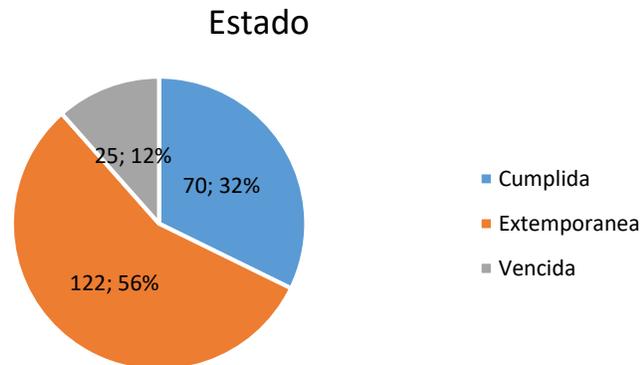
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

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

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

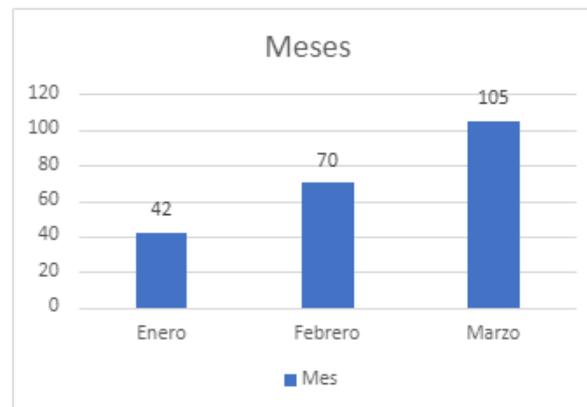
Celular: 310 241 4387

por fuera del término legal y 25 PQRSD (11,52%), se encuentran en estado de vencidas, sin evidencia de respuesta a través de los distintos canales de atención, según el sistema Orfeo de la Entidad.



Es menester señalar, que la oficina de Gestión de Atención al Ciudadano realiza constantemente seguimiento directo a las peticiones asignadas, en el marco de su competencia, a cada uno de los funcionarios y contratistas que desempeñan sus labores en la Entidad. Prestando especial atención a las peticiones que figuran vencidas dentro del reporte, las cuales fueron remitidas a la Oficina de Control en Asuntos Disciplinarios con el fin de que se adelanten las actuaciones pertinentes que brinden respuesta a la desatención de las PQRSD.

## 6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



Respecto al análisis mensual de recepción de PQRSD del periodo en revisión, es posible evidenciar la siguiente información: el mes que más presentó reducción de ingresos de PQRSD fue el mes de enero representado por el 19,35% (42 PQRSD), seguido por el mes de febrero con el 32,26% (70 PQRSD),

### **Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

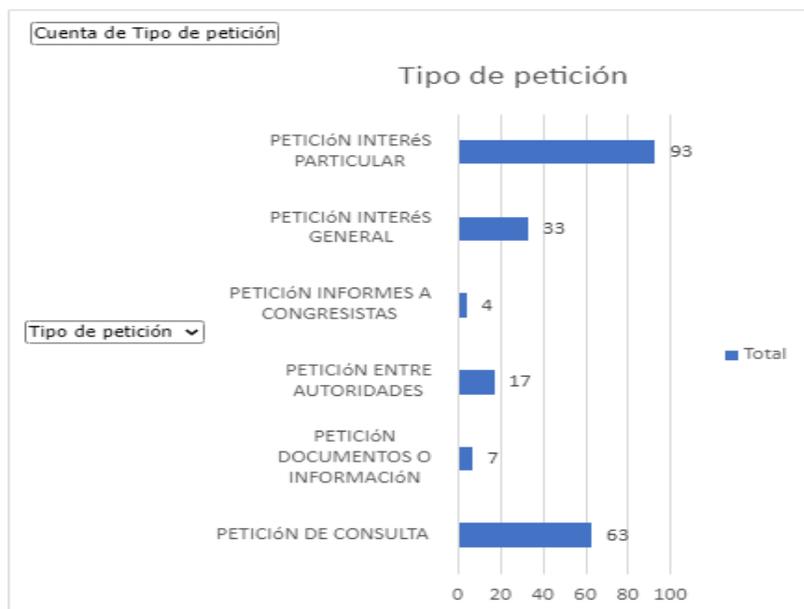
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

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

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

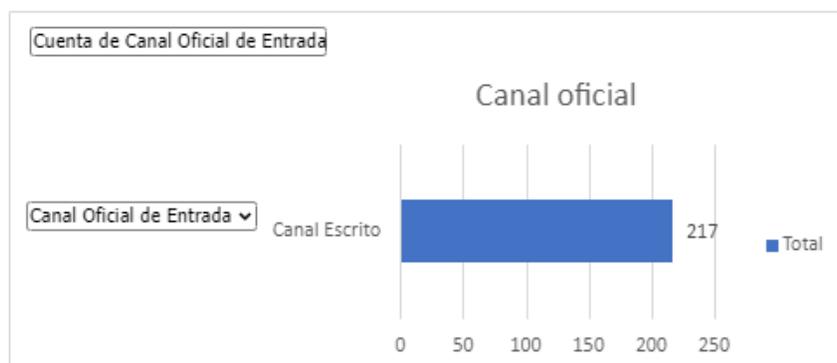
Celular: 310 241 4387

siendo el mes de marzo el periodo con mayor cantidad de PQRSD recepcionadas con 105 PQRSD (48,39%).



Del total de peticiones recibidas en el primer trimestre, 93 peticiones corresponden a solicitudes de interés particular, representando el número más alto de ingreso con un 42,86%, seguido por las peticiones de consulta, con un total de 63 peticiones, correspondiente al 42,86%. Continuando con las peticiones de interés general, de las cuales se recibieron 33 peticiones, representando el 15,21%. Seguido por 17 peticiones entre autoridades con el 7,83%, las peticiones de documentos o información con 7 (3,23%), y, por último, con el 1,84%, 4 peticiones de informes a congresistas.

## 7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



### 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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

Durante el periodo evaluado, el canal escrito fue el único canal utilizado por los usuarios que acudieron a los servicios prestados por la DNBC. No obstante, es importante aclarar que este canal se encuentra conformado por diversos medios de atención, los cuales se especifican en el siguiente punto.

### 7.1 Medios de atención:

MEDIOS DE ATENCIÓN	CANTIDAD	%
<b>Correo atención ciudadano</b>	193	88,94%
<b>Correo institucional</b>	15	6,91%
<b>Radicación directa</b>	7	3,23%
<b>Servicio de mensajería</b>	2	0,92%
<b>Total general</b>	<b>217</b>	<b>100,00%</b>

Durante este periodo en evaluación, el medio de ingreso de PQRSD más utilizado, con un 88,94%, fue el correo de [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co). En ese sentido, para la adecuada atención de los usuarios, es importante resaltar que este correo es una herramienta que está disponible al público las 24 horas de los 7 días de la semana. De lo anterior, se deriva el compromiso de esta oficina de velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y hacer seguimiento de las PQRSD de forma diaria para con ello cumplir con los tiempos de ley establecidos para la atención oportuna de las mismas.



#### Dirección Nacional de Bomberos Colombia

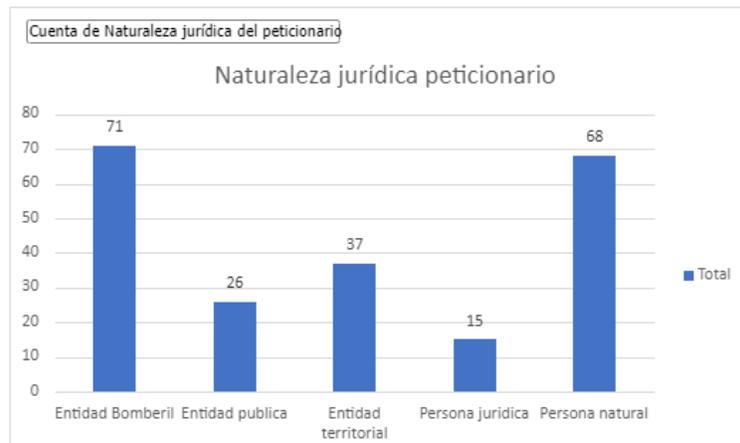
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

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

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

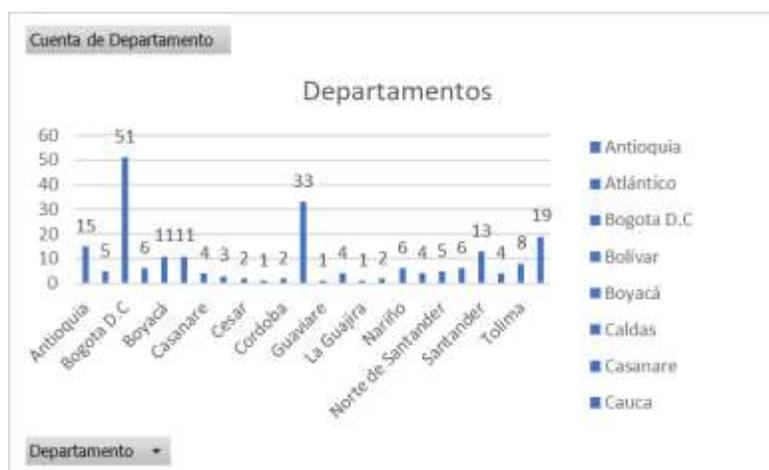
Celular: 310 241 4387

## 8. ORIGEN DE PQRSD:



- Durante el transcurso de este primer trimestre fueron las entidades bómberiles quienes accedieron mayormente a los servicios de la DNBC, presentando un total de 71 PQRSD (32,729%).
- El 31,34% de las PQRSD, correspondiente a 68 solicitudes, fueron presentadas por personas naturales.
- Las entidades territoriales, tales como, alcaldías y gobernaciones presentaron 37 PQRSD, representando el 17,05%.
- Entidades públicas como la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la Nación enviaron 26 requerimientos a la DNBC, representando un porcentaje del 11,98%
- Por último, el 6,91% correspondiente a 15 PQRSD fueron enviadas por personas jurídicas.

## 9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



### 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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

Durante el primer trimestre del año 2023, el mayor número de ingresos de PQRSD provinieron de la ciudad de Bogotá D.C., recibiendo un total de 51 solicitudes, equivalente al 23,50% de las 217 PQRSD radicadas durante el periodo sujeto de estudio. Adicionalmente, se recibieron solicitudes de 24 departamentos, tal y como se observa a continuación:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	Porcentaje
Antioquia	15	6,91%
Atlántico	5	2,30%
Bogotá D.C	51	23,50%
Bolívar	6	2,76%
Boyacá	11	5,07%
Caldas	11	5,07%
Casanare	4	1,84%
Cauca	3	1,38%
Cesar	2	0,92%
Chocó	1	0,46%
Córdoba	2	0,92%
Cundinamarca	33	15,21%
Guaviare	1	0,46%
Huila	4	1,84%
La Guajira	1	0,46%
Meta	2	0,92%
Nariño	6	2,76%
No designa	4	1,84%
Norte de Santander	5	2,30%
Quindío	6	2,76%
Santander	13	5,99%
Sucre	4	1,84%
Tolima	8	3,69%
Valle del Cauca	19	8,76%
<b>Total general</b>	<b>217</b>	<b>100,00%</b>

---

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

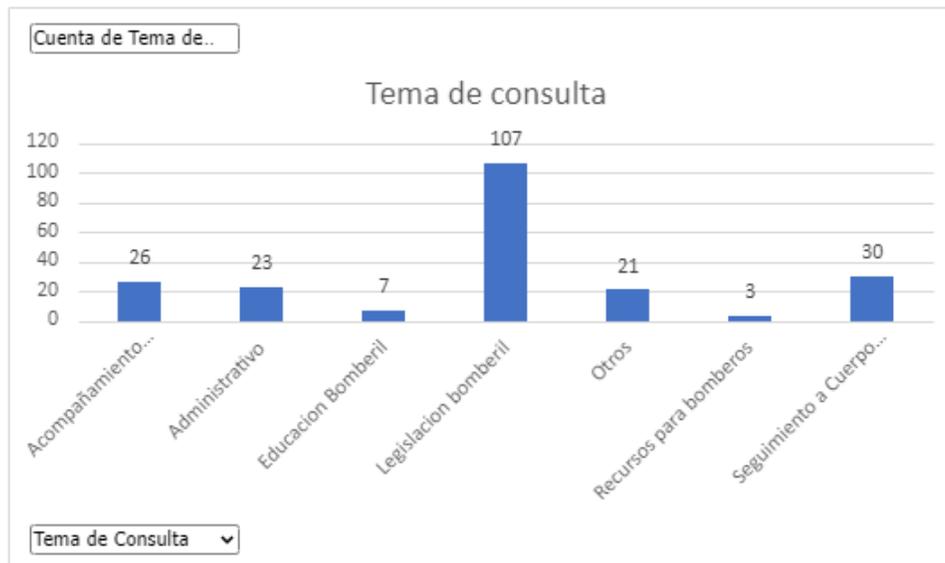
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

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

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

## 10. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El 49,31% de las PQRSD ingresadas (107 PQRSD) corresponden a solicitudes relacionadas con la legislación bomberil, en donde se solicita a la DNBC explicación en todo lo concerniente a la Ley general de bomberos de Colombia; Ley 1575 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Así como, la Resolución No. 0661 de 2014, modificada por la Resolución 1127 de 2018, la cual adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia.
- 30 peticiones, las cuales representan el 13,82% de las solicitudes, se encuentran relacionadas con el seguimiento a los cuerpos de bomberos. Estas solicitudes incluyen temas tales como: quejas presentadas por los diferentes cuerpos de bomberos por el incumplimiento de las administraciones municipales en el giro de los recursos de sobretasa bomberil y seguimiento a los cuerpos de bomberos en donde se indica a los peticionarios interesados el conducto regular establecido en la Resolución 1127 de 2018, *el Decreto 953 de 1997* y demás legislación a la que hubiere lugar.
- El 11,98% de las peticiones allegadas (26 PQRSD), corresponden a solicitudes de acompañamiento jurídico por parte de los diferentes cuerpos de bomberos del país, sobre temas de carácter legal y/o técnico. Versando especialmente, sobre el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil por parte de las administraciones municipales.
- El 10,60% representa a 23 peticiones sobre asuntos administrativos; los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual de la DNBC.
- 7 peticiones (3,23%) se encuentran relacionadas con educación bomberil, en donde se realizan consulta de avales, incumplimiento de OPAS -Otros Procedimientos Administrativos- y

### 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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

generalmente por circunstancias atípicas al proceso nacional de bomberos, las cuales fueron dirigidas a la Oficina de Educación Bomberil.

- Durante el primer trimestre fueron ingresadas 3 peticiones (1,38%) con temas relacionados con recursos para el correcto funcionamiento de los cuerpos de bomberos.
- Finalmente, fueron recibidas 64 peticiones con temas diferentes a los anteriormente mencionados.

## 11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

ETIQUETAS DE FILA	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES
Petición de consulta	32
Petición documentos o información	26
petición entre autoridades	51
Petición interés general	34
Petición interés particular	34
Petición informes a congresistas	61

En el análisis de tiempo de atención a las respuestas, se pudo evidenciar que solicitudes como la petición de documentos e información, petición entre autoridades, petición de interés general y particular, presentaron un alto promedio de días al momento de brindar respuesta a las peticiones allegadas a la DNBC. Teniendo en cuenta la información estudiada, esta oficina observa con gran preocupación los tiempos tardíos de respuesta originados por los retrasos de muchas respuestas y por desatención a los términos que establece la Ley 1755 de 2015. En ese sentido, se hace necesario recordar, a los responsables de dar respuestas a las PQRSD, lo contemplado por la Ley de referencia; pues la ausencia de atención a las respuestas de las solicitudes constituye una falta disciplinaria, que puede llevar al funcionario a ser sancionado y, a su vez que sean allegadas tutelas a la DNBC.

Adicionalmente, la respuesta tardía o la falta de ella, genera una vulneración en los derechos fundamentales de los peticionarios.

## 12. APLICACIÓN DECRETO No. 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el primer trimestre de 2023	217

### 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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	162
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

### 13. ACCIONES DE MEJORA

---

- Enviar reporte mensual a los responsables de dar respuestas a las PQRSD de las peticiones próximas a vencerse.
- Realizar acompañamiento a cada uno de los procesos responsables de dar respuestas a las PQRSD en el trámite de respuestas a las mismas en el aplicativo ORFEO.
- Realizar campaña de sensibilización a funcionarios y/o contratistas de la DNBC en torno a la Ley 1755 de 2015 y los tiempos de respuesta de las PQRSD.

### 14. CONCLUSIONES:

---

- La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia debe tener presente la importancia del cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, la Resolución 245 de 2021 expedida por la Dirección Nacional de Bomberos y por último la Ley 2207 de 2022, teniendo en cuenta, que todos los requerimientos que son presentados por los peticionarios se deben resolver dentro del término legal.
- Debido a que se evidenció que los funcionarios y contratistas responsables de dar respuestas a cada PQRSD, no están informando la fecha exacta de envío de respuesta y el medio por el cual enviaron la misma; esta oficina a través de comunicaciones recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos, la importancia de informar la fecha exacta de envío de la respuesta al peticionario, el correo al cual se envió las respuestas y el medio por el cual se envió. Esta acción se debe ser suministrada en el aplicativo ORFEO al momento de archivar el radicado (en el cuadro de comentarios). De igual manera, se debe anexar un pantallazo del correo en donde se pueda evidenciar la fecha de envío. Todo esto con el fin de hacer un correcto seguimiento a las PQRSD que ingresan al interior de la Entidad según lo exigido por el Artículo 17 Decreto 103 de 2015.
- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y a la Ley 1755 de 2015, es menester que todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, realicen revisión diaria del aplicativo ORFEO, aplicativo en donde se almacenan, radican y asignan todas las PQRSD; haciendo uso correcto procedimiento de las PQRSD en el caso que la asignación no se realice al funcionario competente.

---

#### 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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

- Es necesario que los líderes y gestores de las oficinas encargadas de dar respuestas a PQRSD ejerzan un control y seguimiento más riguroso en cuanto a las respuestas de PQRSD mes a mes y con esto, proponer y aplicar acciones de mejora continua que contribuyan a la respuesta oportuna de las peticiones.
- Durante el periodo 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
- En aras de mantener la curva de aprendizaje, se hace necesario conservar el personal responsable de radicación y que, el mismo esté capacitado para el adecuado uso del sistema ORFEO, asignación, seguimiento de PQRSD, así como para la creación de informes.
- El proceso de atención al ciudadano informa y recuerda la importancia de mantener en óptimas condiciones los canales de atención.
- Por último, con el fin de aprender y actualizar el conocimiento del aplicativo sistema de gestión documental Orfeo, se hace necesario que, tanto funcionarios como contratistas, cuenten con disponibilidad de tiempo para asistir a todas las capacitaciones orientadas al correcto y adecuado manejo del mismo.
- Este informe será presentado ante la alta dirección para su revisión y posterior publicación en la página web de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

---

Laura Inés Ariza Estrada  
Elaboró  
Contratista

---

Johana Vanessa Álvarez Rodríguez  
Elaboró Y Revisó  
Gestor del proceso GAU

---

Carlos López  
Aprobó  
Subdirector Administrativo y Financiero (E)

---

**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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387