

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe consolidado PQRSD Agosto 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

Celular: 310 241 4387

Contenido

<u>1.</u>	<u>OBJETIVO:</u>	3
<u>2.</u>	<u>METODOLOGÍA:</u>	3
<u>3.</u>	<u>ALCANCE DEL INFORME:</u>	3
<u>4.</u>	<u>TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:</u>	3
<u>5.</u>	<u>TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:</u>	4
<u>6.</u>	<u>EVOLUCIÓN DE LAS PQRS:</u>	5
<u>7.</u>	<u>CANALES OFICIAL UTILIZADOS:</u>	6
<u>8.</u>	<u>DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</u>	7
<u>10.</u>	<u>PQRS POR DEPARTAMENTOS:</u>	9
<u>11.</u>	<u>TEMAS DE CONSULTA:</u>	10
<u>12.</u>	<u>PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA</u>	11
<u>13.</u>	<u>APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015</u>	12
<u>14.</u>	<u>ACCIONES DE MEJORA</u>	12
<u>15.</u>	<u>CONCLUSIONES:</u>	13

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

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 el mes de agosto de la presente vigencia.

3. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe relaciona las solicitudes radicadas durante el periodo evaluado por parte de la Dirección Nacional de Bomberos, tales como peticiones de interés general y particular, peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan a través de los canales escrito y presencial disponibles para la atención en la Dirección, los cuales son: el correo electrónico, correspondencia, página web, línea telefónica (57) 6015557926, línea móvil 3228662938, chat institucional de la página web y atención personalizada.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

Según la información extraída del aplicativo ORFEO y la suministrada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, la Dirección Nacional de Bomberos, durante el periodo evaluado, recibió un total de 112 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Dirección General	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total, peticiones
Agosto 2023	11	13	88	112
%	9.82%	11.61%	78.57%	100%

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

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

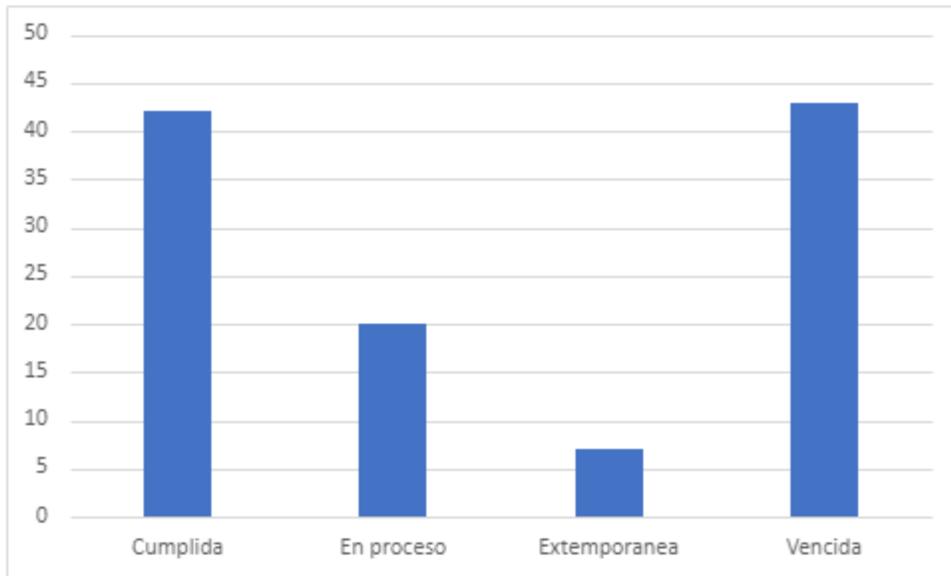
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

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

Durante el mes de agosto de 2023, se recibieron 112 PQRSD a la Dirección Nacional de Bomberos; de las cuales se brindó respuesta dentro del término legal a 42 PQRSD, representando el 37.50%. Actualmente, se encuentran en proceso de respuesta el 17.86%; es decir, 20 PQRSD. El 6.25% corresponde a 7 peticiones que fueron respondidas por fuera del término legal y, por último, el 38.39%, que representa a 43 PQRSD que se encuentran en estado de vencidas sin evidencia de respuesta, según el sistema Orfeo de la Entidad.



De lo anterior, 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 serán remitidas a la Oficina de Control en Asuntos Disciplinarios para que se realicen las actuaciones que correspondan.

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

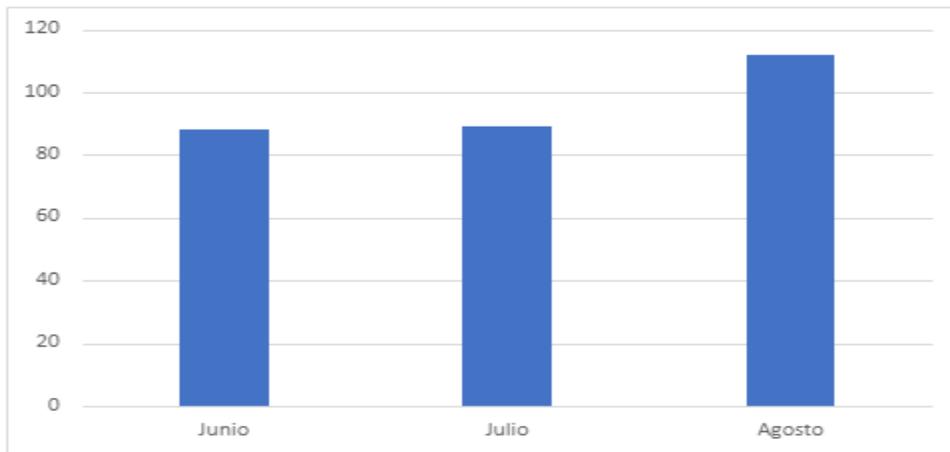
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

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

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

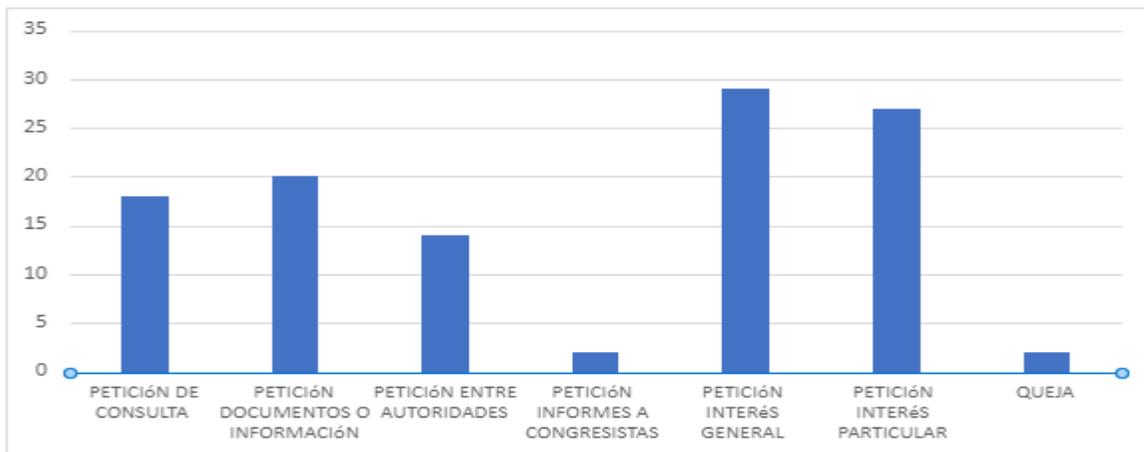
Celular: 310 241 4387

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



Respecto al análisis mensual de recepción de PQRSD del periodo en revisión, fue posible evidenciar la siguiente información: el mes que más presentó reducción de ingresos de PQRSD fue el mes de junio representado por el 30.45% (88 PQRSD), seguido por el mes de julio con el 30.80% (89 PQRSD) y finalmente agosto con el 38.75% (112 PQRSD) siendo el mes de mayor ingreso.

Es importante mencionar qué, durante este mes fueron ingresadas 2 quejas las cuales una con radicado número 20231140244252 que fue ingresada en la fecha 18-08-2023, fue archivada por la oficina de asuntos disciplinarios y archivada debido a que la misma desestima la denuncia por cuanto no se presentaron a la diligencia de ampliación. La segunda queja se radico bajo el numero 20231140243022 la cual se asignó a la oficina de Talento Humano por la naturaleza de la queja, y su proceso de respuesta está en curso.



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

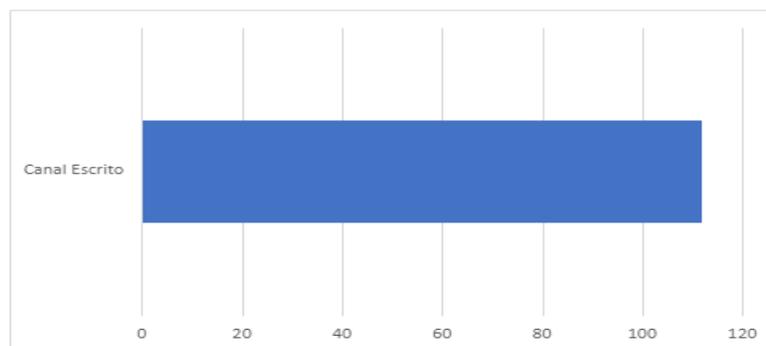
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

Del total de peticiones recibidas en agosto 2023, se recibieron 29 peticiones de interés general representando el número más alto de ingreso con un 25.89%, seguido por las peticiones de interés particular con un total de 27 peticiones recibidas, correspondiente al 24.11%. Continuando con las peticiones de documentos e información de las cuales se recibieron 20 peticiones, representando el 17.86%. Seguido por las 18 peticiones de Consulta que corresponde al 16.07% ,14 peticiones entre autoridades con el 12.50% y por último con el 1.79% fueron ingresadas 2 peticiones de informe a congresista.

Es importante mencionar qué, durante este mes fueron ingresadas 2 quejas las cuales una con radicado número 20231140244252 que fue ingresada en la fecha 18-08-2023, fue archivada por la oficina de asuntos disciplinarios y archivada debido a que la misma desestima la denuncia por cuanto no se presentaron a la diligencia de ampliación. La segunda queja se radico bajo el numero 20231140243022 la cual se asignó a la oficina de Talento Humano por la naturaleza de la queja, y su proceso de respuesta está en curso.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Durante el mes de agosto 2023 el canal escrito fue el único utilizado por los usuarios que acudieron a los servicios prestados por la DNBC. En esa misma línea, es importante mencionar que este canal escrito a su vez utiliza medios tecnológicos los cuales se especifican en el siguiente punto.

Es importante mencionar qué, durante este mes fueron ingresadas 2 quejas las cuales una con radicado número 20231140244252 que fue ingresada en la fecha 18-08-2023, fue archivada por la oficina de asuntos disciplinarios y archivada debido a que la misma desestima la denuncia por cuanto no se presentaron a la diligencia de ampliación. La segunda queja se radico bajo el numero 20231140243022 la cual se asignó a la oficina de Talento Humano por la naturaleza de la queja, y su proceso de respuesta está en curso.

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

7.1 Medios de atención:

Servicio de Entrada	Cuenta de Servicio de Entrada	%
Correo atención ciudadano	112	100,00%
Total general	112	100%

Durante este mes en evaluación el medio de ingreso de PQRSD utilizado, con un 100.00%, fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co. En ese sentido, para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, es importante resaltar que el correo atención ciudadano es una herramienta que está disponible 24 horas de los 7 días de la semana a todos los usuarios, para la presentación de todo documento o información relevante para el conocimiento de la Entidad. 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.

8. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

La Dirección Nacional de Bomberos cuenta con los siguientes canales de atención: presencial, escrito, telefónico y virtual.

CANAL PRESENCIAL: Durante este mes, 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 180 horas de los 180 semanales que representa un 100% de atención satisfactoria a través de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Durante este mes, se brindó atención telefónica de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm a los usuarios, logrando una atención de 180 horas. igualmente, la línea móvil estuvo habilitada durante todo el mes, por lo que se consiguió cumplir con el 100% de atención, dando así un 100% de atención en el total de componentes de este canal oficial.

CANAL VIRTUAL: Durante este mes, se brindó atención a los usuarios en un horario de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00, a través del chat WhatsApp con un 100% de atención y por medio del chat en línea de la página de la DNBC un 0% de funcionamiento, proporcionando un resultado generalizado de 50.00% de atención por el canal de referencia.

CANAL ESCRITO: Durante este mes, el correo electrónico habilitado a los usuarios tuvo un cumplimiento del 100% de atención, no obstante, el formato PQRSD de la página web no cubrió el

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

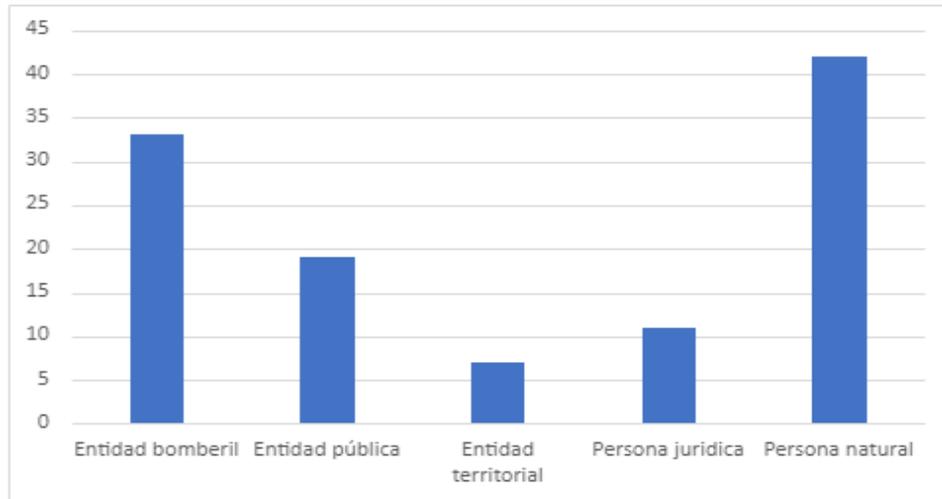
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

100%, dado que posee limitaciones para el diligenciamiento; por lo que sumando los dos porcentajes este canal cubrió el 75%.

Es importante anotar, que actualmente el trámite del formato en mención solo es posible realizarlo de forma anónima por los usuarios interesados.

9. ORIGEN DE PQRSD:



- El 37.50% de PQRSD; es decir, 42 de las misma fueron presentadas por personas naturales haciendo efectivo su derecho de solicitar información ante entidades públicas.
- Durante el transcurso de este mes fueron las entidades bómberiles quienes accedieron mayormente a los servicios de la DNBC, presentando un total de 33 PQRSD (29.46%).
- Entidades públicas como la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la Nación enviaron 19 requerimientos a la DNBC, representando un porcentaje del 16.96%.
- El 5.62% corresponde a 5 PQRSD que fueron enviadas por personas jurídicas a la DNBC. (ir a registro público).
- Por último, las entidades territoriales como alcaldías y gobernaciones presentaron 7 PQRSD, representando el 6.25%.

Es importante mencionar qué, durante este mes fueron ingresadas 2 quejas las cuales una con radicado número 20231140244252 que fue ingresada en la fecha 18-08-2023, fue archivada por la oficina de

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

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

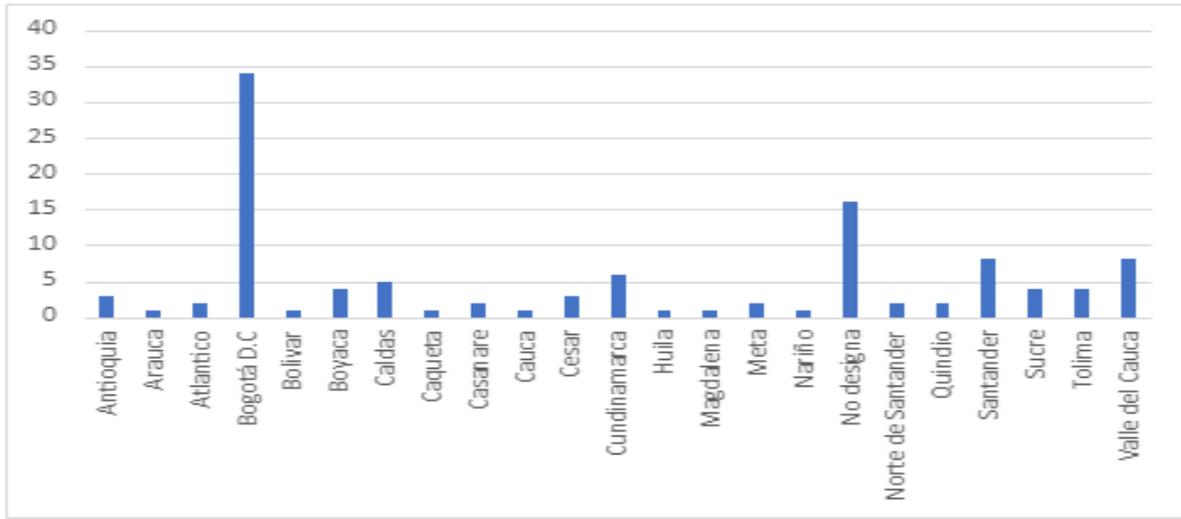
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

asuntos disciplinarios y archivada debido a que la misma desestima la denuncia por cuanto no se presentaron a la diligencia de ampliación. La segunda queja se radico bajo el numero 20231140243022 la cual se asignó a la oficina de Talento Humano por la naturaleza de la queja, y su proceso de respuesta está en curso.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante este mes se evidencio al distrito de Bogotá como la ciudad con el mayor número de ingresos PQRSD, recibiendo un total de 21 solicitudes y representando el 30.36% de las 112 radicadas durante Agosto 2023. De otro lado, se evidencia que la DNBC recibió requerimientos de 21 departamentos del país en donde sobresalen los departamentos de Santander y Valle del Cauca con el 7.14% (8 PQRSD) respectivamente seguido por Cundinamarca con el 5.36% (6 PQRSD) y Caldas con el 4.46% (5 PQRSD). El resto de los departamentos quedaron registrados en nuestra base de datos los cuales se podrán observar a continuación:

Departamento	Cuenta de Departamento	%
Antioquia	3	2,68%
Arauca	1	0,89%
Atlántico	2	1,79%
Bogotá D.C	34	30,36%
Bolívar	1	0,89%
Boyacá	4	3,57%
Caldas	5	4,46%

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

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

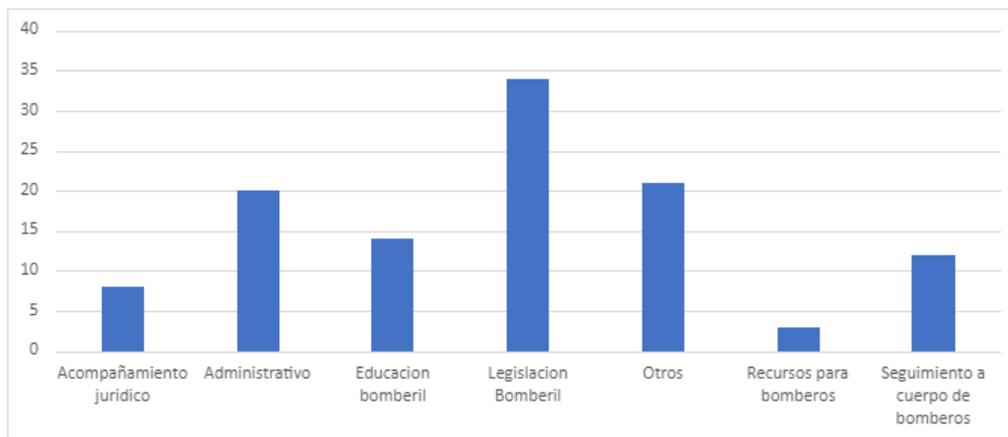
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

Caquetá	1	0,89%
Casanare	2	1,79%
Cauca	1	0,89%
Cesar	3	2,68%
Cundinamarca	6	5,36%
Huila	1	0,89%
Magdalena	1	0,89%
Meta	2	1,79%
Nariño	1	0,89%
No designa	16	14,29%
Norte de Santander	2	1,79%
Quindío	2	1,79%
Santander	8	7,14%
Sucre	4	3,57%
Tolima	4	3,57%
Valle del Cauca	8	7,14%
Total general	112	100%

11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El 30.36% representa a 34 PQRSD que solicitudes relacionadas con legislación bomberil, en donde se solicita a la DNBC profundizar explicación en todo lo concerniente a la ley general de bomberos de Colombia 1575 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en conjunto con la resolución 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.

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

- El 17.86% representa a 20 peticiones con temas que versan sobre asuntos administrativos; los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual de la DNBC.
- El 12.50% representa a 14 peticiones sobre temas de consulta de avales, incumplimiento de OPAS - Otros Procedimientos Administrativos- y generalmente por circunstancias atípicas al proceso nacional de bomberos, las cuales fueron dirigidas a la Oficina de Educación Bomberil.
- El 10.71% representa a 12 peticiones que están relacionadas con el seguimiento a los cuerpos de bomberos que incluyen temas 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 que el conducto regular que trae la 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 661 de 2014*”, el Decreto 953 de 1997 “*Por el cual se dicta el Reglamento de Disciplina para el Personal de los Cuerpos de Bomberos*” y la demás legislación a la que hubiere lugar.
- El 7.14% representa a 8 peticiones relacionadas con solicitudes de acompañamiento jurídico, a los diferentes cuerpos de bomberos del país, por parte los profesionales abogados y técnicos de la DNBC, sobre temas orientados a oficiar a las administraciones municipales por el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil o por otros temas de carácter legal y/o técnico que sea requerido.
- El 2.68% representa peticiones por parte de cuerpos de bomberos solicitando fortalecimiento a sus municipios en temas de proyectos.
- Es importante mencionar qué, durante este mes fueron ingresadas 2 quejas las cuales una con radicado número 20231140244252 que fue ingresada en la fecha 18-08-2023, fue archivada por la oficina de asuntos disciplinarios y archivada debido a que la misma desestima la denuncia por cuanto no se presentaron a la diligencia de ampliación. La segunda queja se radico bajo el numero 20231140243022 la cual se asignó a la oficina de Talento Humano por la naturaleza de la queja, y su proceso de respuesta está en curso.
- Finalmente, fueron recibidas 21 peticiones con temas diferentes a los anteriormente mencionados etiquetado como Otros.

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

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de Días hábiles
Petición de consulta	18
Petición documentos o información	14
petición entre autoridades	19
Petición interés general	12
Petición interés particular	15

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 PQRS, lo contemplado por la ley en referencia; pues la ausencia de atención a las respuestas de derechos de petición constituye una falta disciplinaria, que puede llevar al funcionario a ser sancionado y, a su vez que sean allegadas tutelas a la DNBC. Pero más allá de ello y no menos importante, el quebrantamiento y afectación de los derechos fundamentales de los peticionarios que no solo perjudica sus necesidades sino al nombre de la Entidad.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRS recibidos por los diferentes canales en este mes de agosto de 2023	112
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	64
Número de PQRS en las que se negó el acceso a la información.	0

14. ACCIONES DE MEJORA

- Enviar reporte mensual a los responsables de dar respuestas a las PQRS de las peticiones próximas a vencerse.
- Realizar acompañamiento a cada uno de los procesos responsables de dar respuestas a las PQRS 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

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

ley 1755 de 2015.

15. 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, el proceso de Atención al Ciudadano recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, la importancia de hacer revisión diaria del aplicativo ORFEO, aplicativo en donde se almacenan, radican y asignan todas las PQRSD; asimismo de aplicar el correcto procedimiento de las PQRSD en el caso que la asignación no se realice al funcionario competente.
- 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 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

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

- 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.

- Es importante mencionar qué, durante este mes fueron ingresadas 2 quejas las cuales una con radicado número 20231140244252 que fue ingresada en la fecha 18-08-2023, fue archivada por la oficina de asuntos disciplinarios y archivada debido a que la misma desestima la denuncia por cuanto no se presentaron a la diligencia de ampliación. La segunda queja se radico bajo el numero 20231140243022 la cual se asignó a la oficina de Talento Humano por la naturaleza de la queja, y su proceso de respuesta está en curso.
- 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 de este.
- Este informe será presentado ante la alta dirección para su revisión y posterior publicación en la página web de la Entidad.

Hernando Andrés García
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

Celular: 310 241 4387