Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe
abril 2025
Gestión Atención al Ciudadano

Bogotá D.C

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.

3. ALCANCE

El presente informe relaciona la información correspondiente a las solicitudes radicadas durante el mes de abril en la Dirección Nacional de Bomberos, tales como peticiones de interés general y particular, peticiones de información y documentos, 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, canal presencial, página web y línea telefónica (57) 6015557926.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS

Según la información extraída del aplicativo ORFEO, la Dirección Nacional de Bomberos, durante el periodo evaluado, recibió un total de 267 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

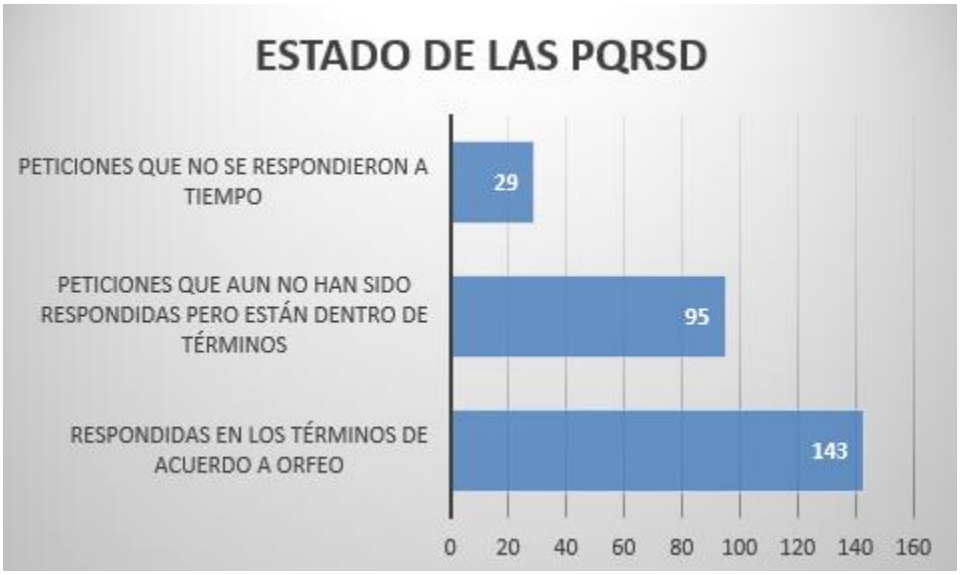
Período	Dirección General	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total, peticiones
abril	43	55	169	**267**
%	16,10%	20,60%	63,30%	**100%**

5. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD

Durante el mes de abril de 2025, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 267 PQRSD; de las cuales se brindó respuesta oportuna a 143 PQRSD lo cual corresponde al 53,56% del total de las PQRSD; 95 peticiones que de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental ORFEO no han sido respondidas, pero están dentro de los términos establecidos por la Ley y

29 PQRSD correspondiente a 10,86% que no se respondieron a tiempo de acuerdo con el aplicativo ORFEO. Esta información con corte al 07 de mayo de 2025.

ESTADO DE LAS PQRSD	Cantidad	Porcentaje
Respondidas en los términos de acuerdo con ORFEO	143	53,56
Peticiones que aún no han sido respondidas, pero están dentro de términos	95	35,58
Peticiones que no se respondieron a tiempo	29	10,86
TOTAL PQRSD	**267**	**100**



Por otro lado, del total de peticiones recibidas en abril de 2025, se tiene la siguiente información:

TIPO PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	90	28,30
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	111	34,91
PETICIÓN DOCUMENTOS O INFORMACIÓN	5	1,57
PETICIÓN DE CONSULTA	20	6,29
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	39	12,26
PETICIÓN INFORME A CONGRESISTAS	2	0,63
TOTAL	**318**	**100**

Así las cosas, la DNBC recibió en su gran mayoría peticiones de interés particular con un porcentaje del 34,91% respecto al total de PQRSD recibidas en el mes, seguida por peticiones de interés general con 28,30%, peticiones entre autoridades con 12,26%, peticiones de consulta con un porcentaje de 6,29% y peticiones de documentos con un 1,57%.

6. CANALES OFICIALES UTILIZADOS

Durante el mes de abril de 2025, el canal escrito- correo electrónico fue el canal más utilizado por los usuarios que acudieron a los servicios prestados por la DNBC con un total de 233; sitios web 26; y ventanilla física 8.

CANALES DE ATENCION	PETICIONES	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	233	87,27
SITIO WEB	26	9,74
CANAL PRESENCIAL	8	3,00
TOTAL	**267**	**100**

La DNBC recuerda siempre a sus usuarios que se tienen habilitados los siguientes canales oficiales para el acceso a la información y servicios de la entidad, los cuales son:

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 atención ciudadano: atencionciudadano@dnbc.gov.co • Correo anticorrupción: anticorrupcion@dnbc.gov.co
	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.
	Página web de la entidad. Ventanilla Única de Radicación pqrsd - Dirección Nacional de Bomberos Colombia
Canal telefónico	Línea telefónica (57) 6015557926

La oficina de Atención al Ciudadano vela por que el ciudadano tenga acceso a la Entidad y a la información que ésta genera, por lo que garantiza que los canales de comunicación estén funcionando correctamente y que las PQRSD sean radicadas y asignadas a la mayor brevedad posible para que puedan ser respondidas; sin embargo, durante este mes se presenta la novedad de la línea telefónica (57) 6015557926, la cual no funciona desde el 25 de abril por daño externo de fibra de acuerdo con la información suministrada por el proceso de tecnologías de la información.

DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

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 160 horas atendidas en el mes, lo que representa un 100% de atención satisfactoria a través de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Durante este mes, se presenta la novedad de la línea telefónica (57) 6015557926, la cual no funciona desde el 25 de abril por daño externo de fibra de acuerdo con la información suministrada por el proceso de tecnologías de la información.

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 de la página web, cumpliendo con el 100% de la atención a través de este canal.

CANAL ESCRITO-CORREO ELECTRÓNICO: Durante este mes, el correo electrónico habilitado a los usuarios tuvo un cumplimiento del 100% de atención, dado que siempre se mantuvo activo.

7. ORÍGEN DE PQRSD.

Durante el mes de abril se recibieron 73 solicitudes por parte de los Cuerpos de Bomberos del país, representando el 27,34% del total de solicitudes, 69 solicitudes de entes territoriales, juzgados y entes de control, representando el 25,84% del total y 125 solicitudes de particulares y otros representando el 46,82% del total de solicitudes.

REMITENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUERPOS DE BOMBEROS	73	27,34
ENTES TERRITORIALES, JUZGADOS, ENTES DE CONTROL	69	25,84
PARTICULARES Y OTROS	125	46,82
TOTAL	**267**	**100**

8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresó la mayor cantidad de PQRSD con 117, lo que representa un porcentaje de 43,82% del total recibidas.

La DNBC recibió PQRSD de 26 Departamentos, siendo sobresalientes el Departamento de Cundinamarca con 117 solicitudes, Valle del Cauca con 29, Santander con 19 y Antioquia con 16 solicitudes. El restante de PQRSD por Departamentos se puede observar en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANTIOQUIA	16	5,99
ATLANTICO	9	3,37
BOLIVAR	7	2,62
BOYACA	8	3,00
CALDAS	3	1,12
CAQUETÁ	3	1,12
CASANARE	9	3,37
CAUCA	2	0,75
CESAR	5	1,87
CÓRDOBA	2	0,75
CUNDINAMARCA	117	43,82
GUAVIARE	1	0,37
HUILA	5	1,87
LA PAZ- BOLIVIA	1	0,37
MAGDALENA	5	1,87

META	2	0,75
NARIÑO	4	1,50
NORTE DE SANTANDER	1	0,37
PUTUMAYO	4	1,50
QUINDIO	3	1,12
RISARALDA	5	1,87
SANTANDER	19	7,12
SUCRE	1	0,37
TOLIMA	4	1,50
VALLE DEL CAUCA	29	10,86
VICHADA	2	0,75
TOTAL	**267**	**100**

9. APLICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en abril de 2025.	267
Número de solicitudes que fueron trasladas a otras instituciones.	21
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

10. ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA DNBC A NUESTRAS PARTES INTERESADAS. Cuatrimestral.

La DNBC tiene establecida una encuesta de satisfacción del servicio recibido, la cual puede diligenciar el usuario en el momento de la radicación de la PQRSD y en el momento de la respuesta de ésta.

En dicha encuesta se realizan las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo califica el desempeño del canal de atención que utilizó?
2. ¿Cómo califica la cordialidad y disposición del servidor público para ayudarle a responder sus dudas, inquietudes o solicitudes?
3. ¿Cómo califica la calidad de respuesta a su solicitud?
4. ¿Cómo califica el tiempo de espera para la atención o respuesta?
5. ¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales?

Durante el primer cuatrimestre del año 2025, 29 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, así:

MES	USUARIOS QUE DILIGENCIARON LA ENCUESTA
Enero	2
Febrero	4
Marzo	11
Abril	12
TOTAL	**29**

- Frente a la pregunta No. 1. ¿Cómo califica el desempeño del canal de atención que utilizó? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje%
Puntaje 1	4	13,79
Puntaje 2	0	0,00
Puntaje 3	1	3,45
Puntaje 4	7	24,14
Puntaje 5	17	58,68
Total	**29**	**100**

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto al desempeño de los canales de atención es satisfactorio con un 82,76% correspondiente al puntaje 4 y 5.

- Frente a la pregunta No. 2. ¿Cómo califica la cordialidad y disposición del servidor público para ayudarle a responder sus dudas, inquietudes o solicitudes? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje
Puntaje 1	3	10,34
Puntaje 2	0	0,00
Puntaje 3	0	0,00
Puntaje 4	6	20,69
Puntaje 5	20	68,97
Total	**29**	**100**

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto a la cordialidad y disposición del servidor público es satisfactorio con un 89,66% correspondiente al puntaje 4 y 5.

- Frente a la pregunta No. 3. ¿Cómo califica la calidad de respuesta a su solicitud? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje
Puntaje 1	6	20,69
Puntaje 2	0	0,00
Puntaje 3	1	3,45
Puntaje 4	9	31,03
Puntaje 5	13	44,83
Total	**29**	**100**

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto a la calidad de respuesta a la solicitud es aceptable con un-75,86% correspondiente al puntaje 4 y 5.

Este indicador es susceptible de mejorar dado que 6 personas calificaron con 1 esta pregunta, por lo que se debe revisar el contenido de las respuestas que se le dan a los usuarios de tal manera que contengan la calidad esperada por el usuario.

- Frente a la pregunta No. 4. ¿Cómo califica el tiempo de espera para la atención o respuesta? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje
Puntaje 1	5	17,24
Puntaje 2	2	6,90
Puntaje 3	1	3,45
Puntaje 4	7	24,14
Puntaje 5	14	48,28
Total	**29**	**100**

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto al tiempo de espera para la atención o respuesta es aceptable con un-72,41% correspondiente al puntaje 4 y 5.

Este indicador es susceptible de mejorar dado que 7 personas calificaron con puntaje de 1 y 2 esta pregunta, por lo que se debe revisar el tiempo que se están tardando los servidores de la DNBC en emitir las respuestas que se le dan a los usuarios, de tal manera que se adquiera el compromiso de responder en los términos que indica la ley.

- Frente a la pregunta No. 5. ¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales? Se tienen los siguientes resultados:

¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales?	Cantidad de usuarios
SI	23
NO	5
No responde	1
Total	**29**

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se observa que la mayoría de los usuarios considera oportuna, clara y efectiva la información recibida, por lo que se tiene un nivel satisfactorio en este ítem.

11. ACCIONES DE MEJORA

- Enviar reporte mensual a los responsables de dar respuestas a las PQRSD de las peticiones próximas a vencerse.
- Reportar las PQRSD abiertas en el ORFEO con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, con el fin de que se tomen las acciones pertinentes.
- En aras de dar aplicación a lo establecido en el procedimiento interno de PQRSD, es importante que, mediante el aplicativo Orfeo, cada PQRSD sea asignada a un funcionario o contratista responsable de brindar respuesta y no como tal al área en la que desempeña sus labores.

12. 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.

- 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.

- 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, para con ello, proponer y aplicar las acciones de mejora continua que contribuyan a la respuesta oportuna de las peticiones realizadas por los ciudadanos.

- 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

- 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 de este.

Este documento se presentará para revisión y aprobación y posteriormente, se publicará en la página web de la entidad.

ORIGINAL FIRMADO

_____

Luz Dary Díaz Sierra
Elaboró
Técnico Administrativo
Atención al Ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

_____

Daniel Fonseca Ramírez
Revisó y aprobó
Subdirector Administrativo y Financiero (E)