



Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe junio 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, y de acuerdo a los registros manuales que se hicieron los días en los que no se tuvo el servicio de nube pública y por tanto no funcionaba el aplicativo de gestión documental de la entidad, se recibieron en total 227 PQRSD. (16 de ellas radicadas manualmente).

Período	Dirección General	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total, peticiones
junio	19	132	76	227
%	8,37%	58,15%	33,484%	100%

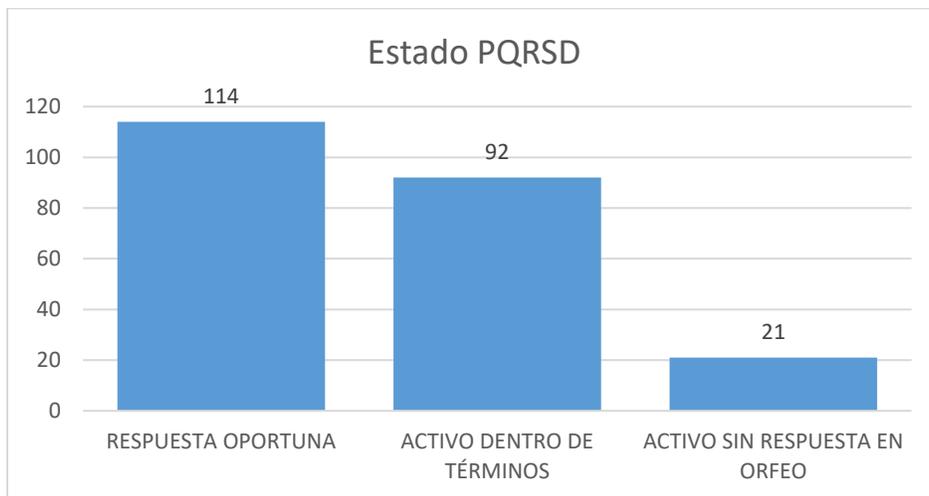
5. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD

Durante el mes de junio de 2025, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 227 PQRSD; de las cuales se brindó respuesta oportuna a 114 PQRSD lo cual corresponde al 50,22% del total de las PQRSD; 92 peticiones (40,53%) 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 21 PQRSD correspondiente a 9,25% que no se respondieron a tiempo de acuerdo con el aplicativo ORFEO. Esta información con corte al 03 de julio de 2025.

ESTADO DE LAS PQRSD	Cantidad	Porcentaje
Respondidas en los términos de acuerdo con ORFEO	114	50,22%
Peticiones que aún no han sido respondidas, pero están dentro de términos	92	40,53%
Peticiones que no se respondieron a tiempo	21	9,25%
TOTAL PQRSD	227	100%



6. CANALES OFICIALES UTILIZADOS

Durante el mes de junio 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 200; sitios web 18; y canal presencial 10.

CANALES DE ATENCION	PETICIONES	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	200	88,11%
SITIO WEB	17	7,49%
CANAL PRESENCIAL	10	4,41%
TOTAL	227	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.
	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico atención ciudadano: atencionciudadano@dnbc.gov.co• Correo anticorrupción: anticorrupcion@dnbc.gov.co
	Formato PQRS: 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 PQRS 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 144 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: La entidad tuvo una novedad con la nube pública, por tanto, la página web para la radicación de PQRSD no funcionó desde el 18 hasta el 24 de junio; el porcentaje de funcionamiento, teniendo en cuenta que normalmente este canal funciona los 30 días del mes sería de 76,67%.

CANAL ESCRITO-CORREO ELECTRÓNICO: Debido a la novedad con la nube pública, el correo electrónico institucional no funcionó correctamente desde el 18 hasta el 24 de junio; el porcentaje de atención teniendo en cuenta que normalmente este canal funciona los 30 días del mes sería de 76,67%.

7. ORÍGEN DE PQRSD.

Durante el mes de junio se recibieron 76 solicitudes por parte de los Cuerpos de Bomberos del país, representando el 33,48% del total de solicitudes, 68 solicitudes de entes territoriales, juzgados y entes de control, representando el 29,96% del total y 83 solicitudes de particulares y otros representando el 36.56% del total de solicitudes.

REMITENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUERPOS DE BOMBEROS	76	33,48%
ENTES TERRITORIALES, JUZGADOS, ENTES DE CONTROL	68	29,96%
PARTICULARES Y OTROS	83	63,00%
TOTAL	227	100%

8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresó la mayor cantidad de PQRSD con 97, lo que representa un porcentaje de 42,73% del total recibidas.

La DNBC recibió PQRSD de 27 Departamentos, siendo sobresalientes el Departamento de Cundinamarca con 97 solicitudes, Valle del Cauca con 16, Antioquia con 15 y Santander con 15 solicitudes. El restante de PQRSD por Departamentos se puede observar en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amazonas	1	0,44
Antioquia	15	6,61
Arauca	2	0,88
Atlántico	8	3,52



Bolívar	1	0,44
Boyacá	7	3,08
Caldas	6	2,64
Caquetá	4	1,76
Cauca	4	1,76
Córdoba	1	0,44
Cundinamarca	97	42,73
Güainia	1	0,44
Huila	5	2,20
La Guajira	5	2,20
Meta	3	1,32
Nariño	4	1,76
Norte de Santander	6	2,64
Putumayo	5	2,20
Quindo	8	3,52
Rio de Janeiro	1	0,44
Risaralda	6	2,64
San Andrés y Providencia	1	0,44
Santander	15	6,61
Tolima	3	1,32
Valle del Cauca	16	7,05
Vaupés	1	0,44
César	1	0,44
TOTAL	227	100

9. APLICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en junio de 2025 para tramitar en la DNBC	227
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones.	16
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0



10. SEGUIMIENTO A CUERPO DE BOMBEROS

- La Oficina de Atención al Usuario recibió cinco (5) solicitudes concernientes a quejas, reclamos e información de presuntas irregularidades en la actuación de Cuerpos de Bomberos del país, así:

Número radicado	Asunto	Remitente/Destinataria
2025-114-001184-5	Queja por la no prestación de ayuda ante emergencia de persona mayor	Bryan Garcia
2025-114-001170-5	Correspondencia Bomberos Paipa 2	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE PAIPA - BOYACA
2025-114-001215-5	REMISIÓN RESULTADO DENUNCIA DC-48-2024	CONTRALORIA DEL VALLE DEL CAUCA -
2025-114-001253-5	Incumplimiento de compromisos y graves irregularidades en el Cuerpo de Bomberos de Turbo, Antioquia.	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE TURBO - ANTIOQUIA
2025-114-001329-5	DERECHO DE PETICION	CARMEN CAMARGO -- --

11. SEGUIMIENTO A SERVIDORES PÚBLICOS.

- A través de la Oficina de Atención al usuario se recibieron tres (3) solicitudes concernientes a quejas, reclamos e información de presuntas irregularidades en la actuación de servidores y exservidores públicos, así:

Fecha creación	Cliente	Asunto
2025-06-26 09:24:37	Bomberos -- bomberos --	Denuncia contrato 127-2025 sin cumplimiento de requisitos legales
2025-06-11 14:38:01	AERONAUTICA CIVIL FRANKLIN --	Asunto: Denuncia Publica Presunta Extralimitación de Funciones
2025-06-10 16:25:02	anónimo anónimo anonimo anonimo	Queja con presunta incidencia disciplinaria

Estos radicados son entradas de carácter especial, por cuanto refieren conductas que presuntamente pueden generar acciones disciplinarias, por lo que se dio traslado al proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios para que en los términos de la ley 1952



del 2019 se adopte la decisión que en derecho corresponda.

12. ACCIONES REALIZADAS

- Se radicó correctamente la asignación de las PQRSD a los responsables de redirigirlas, tramitarlas o contestarlas.
- Se realizó el reporte de alertas informativas de las PQRSD activas en el ORFEO con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, con el fin de que se tomen las acciones pertinentes.
- Se socializó la Resolución No. 240 de 2024, que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.
- Se socializó el ABC PQRSD a todos los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos
- Se socializó a todos los funcionarios y contratistas un video explicativo acerca del procedimiento apropiado para dar respuesta a las PQRSD a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Se realizó reunión en la que participaron los gestores de todos los procesos con el fin de que desde cada área se tomaran las medidas necesarias para responder las PQRSD que a la fecha se encontraban activos. En esta reunión participó la Directora General, el Asesor jurídico, la Asesora de Planeación y representante de la Oficina de control interno.
- Se envió a cada uno de los gestores la información de las PQRSD que registran sin respuesta en el ORFEO correspondiente a los años 2024 y 2025 para que se desarrollaran las acciones pertinentes en virtud del plan de choque propuesto por la Dirección General.
- Se realizó el registro público de PQRSD
- Se realizó el análisis de indicadores de gestión y encuestas de satisfacción.
- Se realizó el borrador de la cartilla de ABC que contiene los aspectos fundamentales de la actuación de los servidores públicos en relación con el manejo de las PQRSD y se solicitó a la oficina de Comunicaciones la diagramación e ilustración de ésta.
- Se realizó el traslado de las comunicaciones (entradas y pqrSD) a las entidades correspondientes para que se procediera a dar respuesta en los términos establecidos por la ley.
- Se realizó el registro y control de la correspondencia física

13. 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)