



# **Dirección Nacional de Bomberos de Colombia**

## **Informe mayo 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 284 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

<b>Período</b>	<b>Dirección General</b>	<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>	<b>Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil</b>	<b>Total, peticiones</b>
<b>mayo</b>	195	23	66	<b>284</b>
<b>%</b>	68,66%	8,10%	23,24%	<b>100%</b>

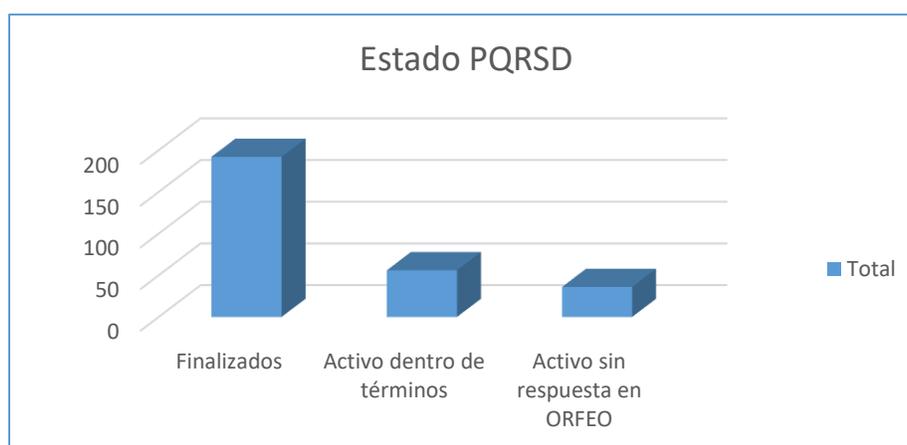
## 5. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD

Durante el mes de mayo de 2025, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 284 PQRSD; de las cuales se brindó respuesta oportuna a 192 PQRSD lo cual corresponde al 67,61% del total de las PQRSD; 56 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



36 PQRSD correspondiente a 12,68% que no se respondieron a tiempo de acuerdo con el aplicativo ORFEO. Esta información con corte al 13 de junio de 2025.

ESTADO DE LAS PQRSD	Cantidad	Porcentaje
Respondidas en los términos de acuerdo con ORFEO	192	67,61
Peticiones que aún no han sido respondidas, pero están dentro de términos	56	19,72
Peticiones que no se respondieron a tiempo	36	12,68
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>284</b>	<b>100</b>



## 6. CANALES OFICIALES UTILIZADOS

Durante el mes de mayo 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 248; sitios web 32; y ventanilla física 4.

CANALES DE ATENCION	PETICIONES	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	248	87,32
SITIO WEB	32	11,27
CANAL PRESENCIAL	4	1,41
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100</b>

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
<b>Canal Presencial</b>	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.
<b>Canal Escrito</b>	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"> <li>• Correo electrónico atención ciudadano: <a href="mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co">atencionciudadano@dnbc.gov.co</a></li> <li>• Correo anticorrupción: <a href="mailto:anticorrupcion@dnbc.gov.co">anticorrupcion@dnbc.gov.co</a></li> </ul>
	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.
<b>Canal telefónico</b>	Página web de la entidad. <a href="#">Ventanilla Única de Radicación pqrds - Dirección Nacional de Bomberos Colombia</a> 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 168 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 mayo se recibieron 88 solicitudes por parte de los Cuerpos de Bomberos del país, representando el 30,99% del total de solicitudes, 80 solicitudes de entes territoriales, juzgados y entes de control, representando el 28,17% del total y 116 solicitudes de particulares y otros representando el 40,85% del total de solicitudes.

REMITENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUERPOS DE BOMBEROS	88	30,99
ENTES TERRITORIALES, JUZGADOS, ENTES DE CONTROL	80	28,17
PARTICULARES Y OTROS	116	40,85
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100</b>

## 8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS

Durante este mes, se evidenció que desde el Departamento de Cundinamarca ingresó la mayor cantidad de PQRSD con 105, lo que representa un porcentaje de 36,97% del total recibidas.

La DNBC recibió PQRSD de 30 Departamentos, siendo sobresalientes el Departamento de Cundinamarca con 105 solicitudes, Valle del Cauca con 22, Antioquia con 21 y Boyacá con 12 solicitudes. El restante de PQRSD por Departamentos se puede observar en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
AMAZONAS	1	0,35
ANTIOQUIA	21	7,39
ARAUCA	6	2,11
ATLANTICO	11	3,87
BOLIVAR	10	3,52
BOYACA	12	4,23



CALDAS	7	2,46
CAQUETÁ	3	1,06
CASANARE	2	0,70
CAUCA	4	1,41
CESAR	7	2,46
CHOCÓ	1	0,35
CÓRDOBA	2	0,70
CUNDINAMARCA	105	36,97
GUAVIARE	1	0,35
HUILA	9	3,17
LA GUAJIRA	1	0,35
MAGDALENA	1	0,35
META	8	2,82
NARIÑO	6	2,11
NORTE DE SANTANDER	4	1,41
PUTUMAYO	5	1,76
QUINDIO	10	3,52
RISARALDA	3	1,06
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	0,35
SANTANDER	11	3,87
SUCRE	1	0,35
TOLIMA	8	2,82
VALLE DEL CAUCA	22	7,75
VICHADA	1	0,35
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100</b>

## 9. APLICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en mayo de 2025.	284
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones.	14
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 diez (10) solicitudes concernientes a quejas, reclamos e información de presuntas irregularidades en la actuación de Cuerpos de Bomberos del país, así:



Número radicado	Asunto	Remitente/Destinatarario
2025-114-000973-5	QUEJA VIOLENCIA DE GENERO	CARMEN CAMARGO -- --
2025-114-001120-5	Traslado OFI25-00101377 / GFPU - EMAIL Solicitud de retracción de afirmaciones injuriosas y exigencia de retracción por declaraciones publicas que atentan contr...	Franklin Rolando Cano Valcarcel
2025-114-000926-5	Re: SOLICITUD DE VISTA DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE SORACÁ - BOYACA --
2025-114-000941-5	DENUNCIA PUBLICA SOLICITUD INVESTIGACIONES	VEEDURIA CIUDADANA AL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE MONIQUIRA CBVM Y BOMBERO --
2025-114-000985-5	Denuncia por Posible Peculado y uso personal del vehículo de reacción inmediata.	CÉSAR . AUGUSTO AHUMADA M.
2025-114-001107-5	REMISIÓN No. IUS-E-2025-7211831 IUC- C-2025-4003929	PROCURADURIA PROVINCIAL DE VALLEDUPAR sin información
2025-114-000879-5	director de cundinamarca	CARLOS JAIMES
2025-114-000920-5	asenso sin merito	anónimo anónimo anonimo anonimo
2025-114-000968-5	PROBLEMATICA QUE SE VIVE EN EL CUERPO DE BOMBEROS CORINTO CAUCA	anónimo anónimo anonimo anonimo
2025-114-001003-5	REMISIÓN No. IUS-E-2025-637690 IUC- D-2025-3968928	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN

## 11. SEGUIMIENTO A SERVIDORES PÚBLICOS.

- La oficina de Atención al usuario cuatro (04) solicitudes concernientes a quejas, reclamos e información de presuntas irregularidades en la actuación de servidores y exservidores públicos, así:

Número radicado	Asunto	Remitente/Destinatarario
2025-114-001863-2	EXPEDIENTE IUS E 2024-772126 IUC D 2025-3974852	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION



2025-114-001705-2	RV: RADICACION Queja disciplinaria contra JUAN PABLO ARDILA FIGUEROA (Abogado, T.P. No. 182.580). QUEJOSO: JORGE ALBERTO NUÑEZ SARMIENTO QUERELLADO: JUAN PABLO ARDILA FIGUEROA, identificado con Tarjeta Profesional No. 182.580 del C.S.J., quien actúa co...	JORGE NUÑEZ Y ABOGADOS S.A.S --
2025-114-001673-2	Remisión noticia disciplinaria radicado No 011-2025	Personería Municipal de Envigado en Antioquia --
2025-114-000915-5	Queja: Congelan uso de lista de elegibles opec No 48575 para favorecer a un funcionario en provisionalidad	anónimo anónimo anonimo anonimo

## 12. ACCIONES REALIZADAS

- Enviar reporte mensual a los responsables de dar respuestas a las PQRSD de las peticiones que registran activas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Reportar 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 realizó y envió reporte a cada uno de los gestores de los procesos con las PQRSD correspondientes a los años 2024 y 2025 que registran Activas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para su correspondiente gestión, con el fin de depurar estas radicaciones, dándoles respuesta y/o trámite correspondiente.
- 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.

## 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)**