



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
**DNBC**  
DIRECCIÓN NACIONAL  
**BOMBEROS**  
**COLOMBIA**

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Abril de 2018  
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

Carraera 30 No. 85A-39/47 Bogotá D.C.  
Teléfonos: (1)2571281/ (1)2571263/ (1)2571275  
**Atención al Ciudadano**  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387 WhatsApp: 3102414387  
Página Web: [bomberos.mininterior.gov.co](http://bomberos.mininterior.gov.co)

MININTERIOR

TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 1. TABLA DE CONTENIDO

2	Objetivo:.....	3
3	Metodología: .....	3
4	Alcance del Informe:.....	3
5	Total de peticiones allegadas en el mes de Abril:.....	3
6	Total de peticiones respondidas en tiempo y extemporáneamente: .....	4
7	Evolución de las PQRSD:.....	5
8	Canales utilizados: .....	6
9	Origen de PQRSD:.....	7
10	PQRSD por departamentos: .....	8
11	Temas de consulta: .....	9
12	Aplicación decreto 103 de 2015:.....	11
13	Conclusiones: .....	12



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 2. OBJETIVO:

Informar a la ciudadanía y a la Alta Dirección sobre el desempeño de la DNBC con relación al servicio de atención de peticiones, incluyendo peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias que se allegan a la Dirección a través de los diferentes canales establecidos para tal fin.

## 3. 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 Abril de 2018.

## 4. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe presenta los trámites recibidos por parte de la Dirección Nacional de Bomberos y radicados como peticiones, incluyendo peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan de forma escrita o virtual por medio de los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, página web a través del Chat en línea: <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>, líneas telefónicas (57 1) 2571263/ 2571281/2571275/6184218/2571167, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp y atención personalizada, durante el mes de Abril de 2018.

## 5. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE ABRIL:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Abril	100	34	240	374
<b>Total</b>	100	34	240	374

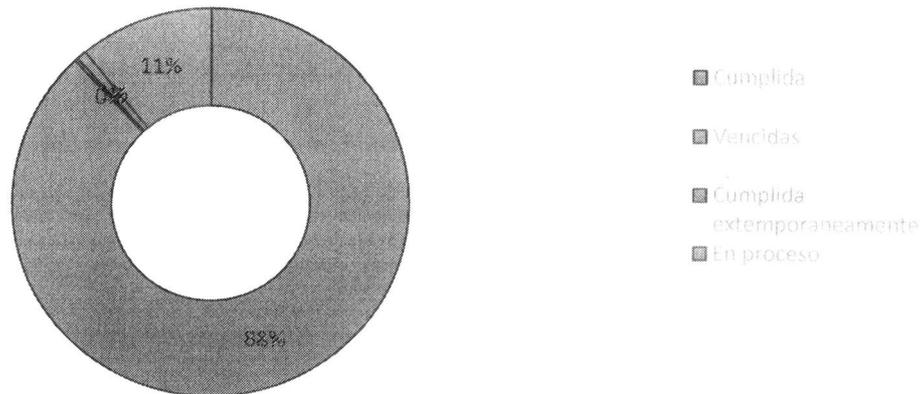


*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

**6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:**

Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Abril	329	3	1	41	0	374
<b>Total</b>	329	3	1	41	0	374

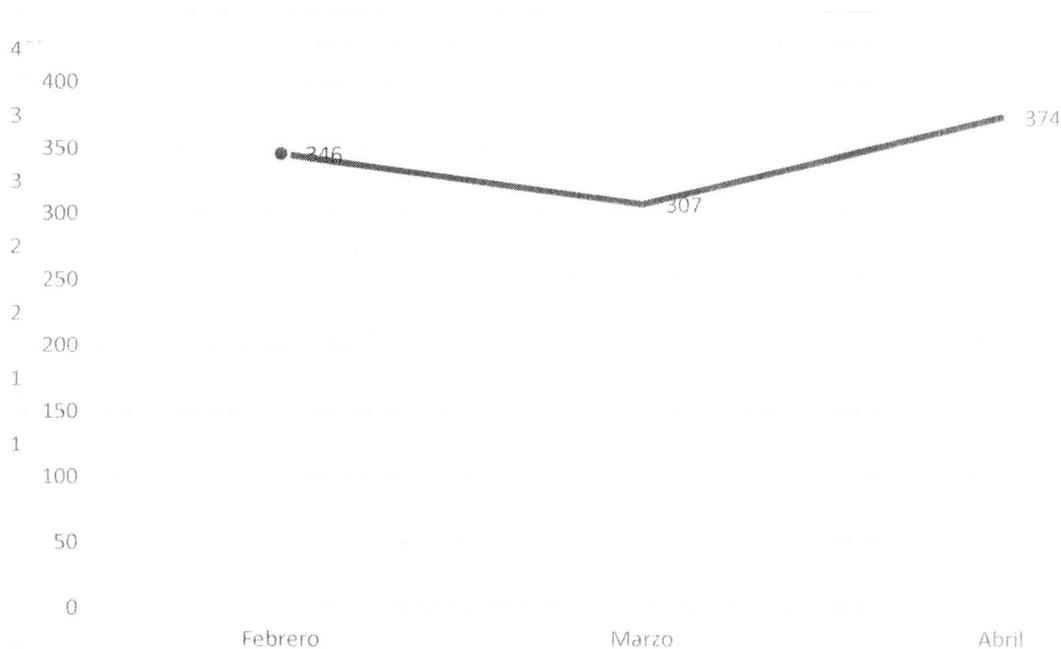
La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 87,97% (329) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 0,80% (3) de las peticiones; eventos que en muchas ocasiones se deben a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores, actualmente existe un 10,96% (41) de PQRSD que a la fecha continúan en proceso y una petición vencida que hasta la fecha no se le ha dado respuesta.



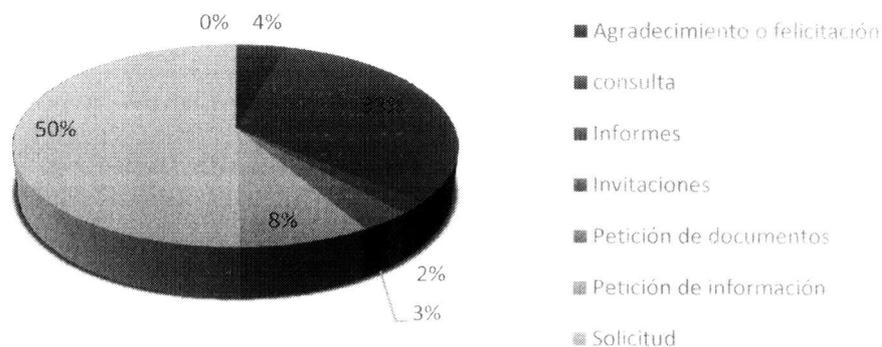


*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de Abril, la DNBC recibió PQRSD, del total: 50,27% (188) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas y las denuncias contra cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 32,35% (121) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta, de igual manera se incluyen reportes, portafolios de servicios e informes de remisiones, 1,87% (7) fueron invitaciones, 4,28% (16) fueron consultas, el 8,02% (30) fueron peticiones de información y el 3,21% (12) fueron peticiones de documentos.

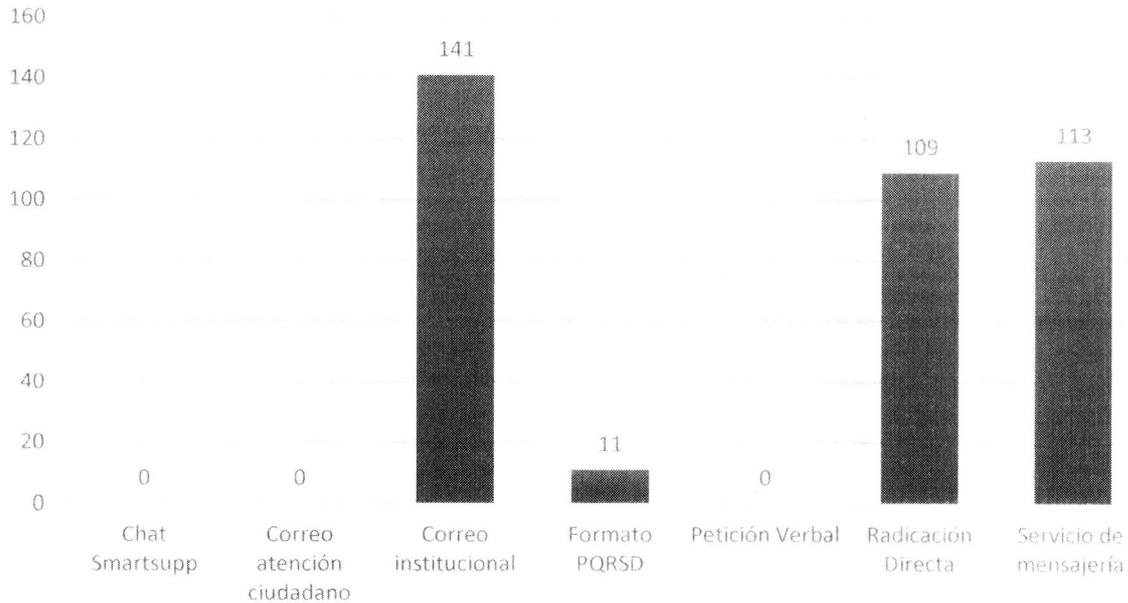




*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Durante este periodo no se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista, tampoco se atendió a personas en situación de discapacidad (auditiva, visual o física).

## 8. CANALES UTILIZADOS:



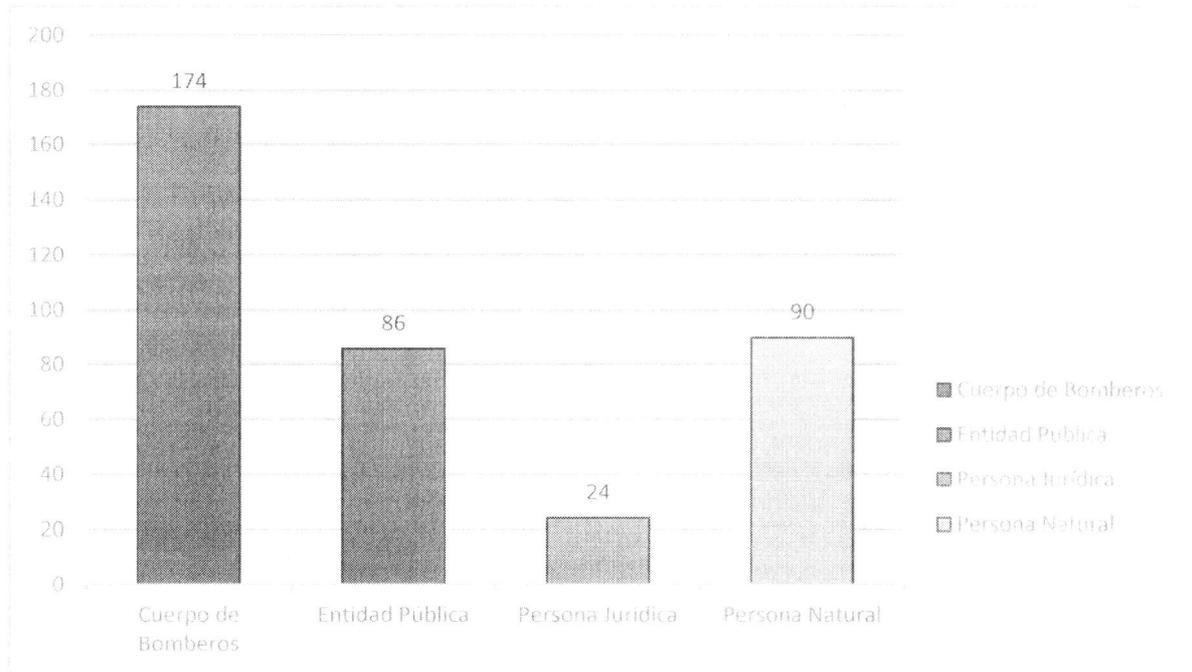
- En el mes de Abril, el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD fue el Correo de Institucional [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) con un 37,70% (141).
- En la ventanilla única de radicación se recibieron 29,14% (109).
- Por servicio de mensajería se recibieron 30,21% (113), siendo el segundo canal mas utilizado.
- Se realizaron 2,94% (11) solicitudes a través del formato PQRSD que la entidad tiene en la oficina de atención al usuario.
- No se recibió peticiones verbales a través de la línea móvil 310 241 43 87.



*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

- La aplicación Smartsupp entró a funcionar a finales del mes de Marzo no hubo PQRSD pero si preguntas que fueron respondidas inmediatamente en el mismo aplicativo y en dado caso al correo del usuario.

## 9. ORIGEN DE PQRSD:



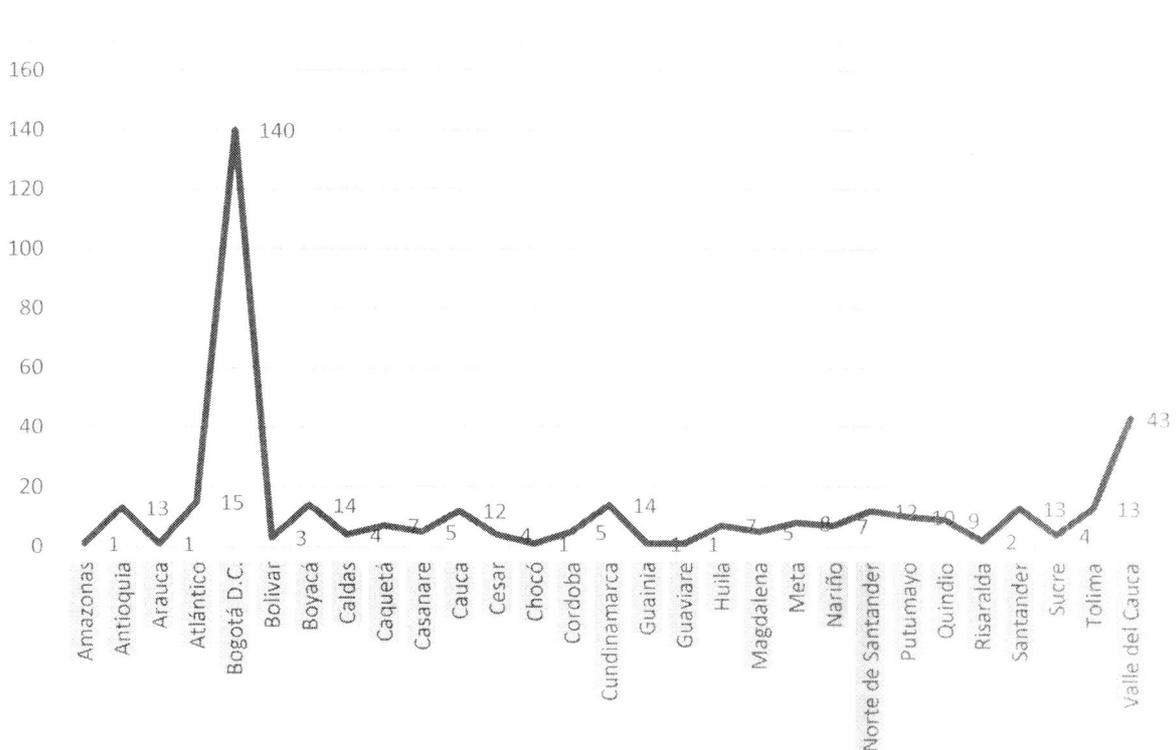
- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Abril por parte de la DNBC se tiene que, el 46,52% (174) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos.
- El 22,99% (86) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: UNGRD, DIAN, Departamento Nacional de Planeación, Agencia Nacional de Infraestructura, Dirección Nacional de Formación para el Trabajo, Ministerio de Ambiente, Ejercito Nacional de Colombia, Ministerio de Educación Nacional, entre otros.
- El 24,06% (90) de las peticiones fueron presentadas por personas naturales interesadas en obtener información general sobre las funciones de los Cuerpos de Bomberos de Colombia y la DNBC.



*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

- El 6,42% (24) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: Seguros de Vida Alfa S.A., Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S. A., Seguros del Estado S.A., Delima Marsh, Aseguradora Solidaria de Colombia, Zurich Colombia Seguros, Organización Terpel S.A., La Previsora S.A.

### 10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



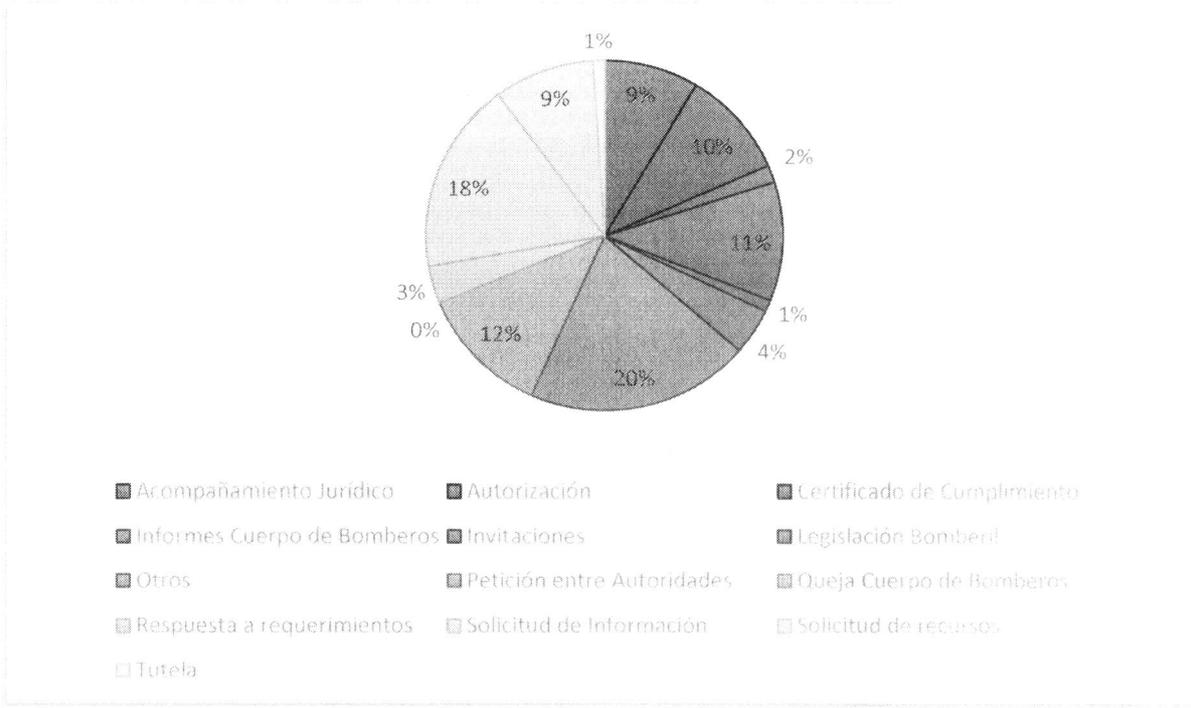
Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 29 departamentos del país, destacándose la ciudad de Bogotá con 37,43% (140) PQRSD, le sigue el departamento del Valle del Cauca con 11,50 (43), seguido del departamento del Atlántico con 4,01% (15), finalmente los departamentos de Boyacá y Cundinamarca con 3,74% (14) cada uno respectivamente.

Es del caso indicar que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a solicitudes allegadas al correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC por lo cual se desconoce la procedencia, sin embargo se realiza el trámite correspondiente.



*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

### 11. TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 17,65% de las peticiones fueron solicitudes de información (66 peticiones), que versan sobre consultas por capacitaciones, cursos, información técnica para la formulación de proyectos, estado del trámite de carnetización, información de actos, o acciones, documentos que reposan en la DNBC, información legal, entre otros.
- Un 3,48% (13) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 4,28% (16) de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil, donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

funcionamiento, reglamentos, requisitos, elaboración de estatutos, sobre tasas bomberiles, inhabilidades, ascensos, inspecciones de seguridad, de igual manera la emisión de conceptos y finalmente la solicitud de apoyo jurídicos en la elaboración de convenios y contratos por parte de los cuerpos de bomberos, entre otros temas.

- Un 10,96% (41) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- Se clasificó el 9,09% (34) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 20,32% (76) de las peticiones versan sobre temas diversos como formatos de Seguros de Vida, dirigidos a la Dirección General.
- En el mes de Abril llegaron el 1,07% (4) invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.
- El 8,56% (32) fueron solicitudes de acompañamiento o apoyo jurídico por parte de abogados de la Dirección a los diferentes cuerpos de bomberos del país y solicitudes para oficiar a las administraciones municipales por el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil.
- El 1,60% (6), fueron solicitudes de expedición de Certificados de Cumplimiento.
- El 12,03% (45), fue una petición entre autoridades interpuesta por la UNGRD, DIAN, Departamento Nacional de Planeación, Agencia Nacional de Infraestructura, Dirección Nacional de Formación para el Trabajo, Ministerio de Ambiente, Ejército Nacional de Colombia, Ministerio de Educación Nacional, y diferentes entes territoriales, donde independientemente de su solicitud se asigna la importancia de una entidad pública.
- Se remitieron a la entidad un 9,89% de PQRSD (37) en donde se les etiquetó como Autorizaciones tales como certificados de instructores y solicitudes de firma de certificados de cursos.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
Consulta	7 días hábiles
Informes	3 días hábiles
Invitaciones	4 días hábiles
Petición de documentos e información	6 días hábiles
Solicitudes	5 días hábiles

En comparación al mes anterior, se evidencia una mejora en el tiempo promedio de las respuestas realizadas por la entidad, se debe tener en cuenta que se presentan 3 respuestas extemporaneas con un porcentaje del 0,80%, por lo tanto nuevamente se realizará campaña de sensibilización para que se cumpla con la normativa.

## 12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de Abril de 2018.	374
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	4
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0



*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

### 13. CONCLUSIONES:

- La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia debe tener presente la importancia de cumplir con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y la Resolución 021 de 2016 expedida por la Dirección, en la medida que todos los requerimientos que presentan los peticionarios se resuelvan dentro del término legal.
- En el mes de Abril se recibió una petición de una persona Extranjera, en otro idioma a la cual se le dio la respectiva respuesta.
- Esta oficina observa la importancia de recordar a todos los funcionarios y contratistas, que en toda PQRSD se debe informar a través del sistema Orfeo el medio de comunicación (Correo electrónico o Correo certificado) por el cual se envió respuesta al peticionario y la prueba de envío. E igualmente se informa, que toda PQRSD debe seguir su curso normal de entrada por la Oficina de Radicación seguido de la Oficina de Atención al Usuario para el correspondiente redireccionamiento.
- Esta oficina recuerda igualmente la importancia de comunicar a través del aplicativo Orfeo la Entidad a la cual el funcionario o contratista responsable de dar respuesta procedió a realizar el respectivo traslado, debido a la consideración de que la DNBC no es competente de resolver el requerimiento del Usuario.
- Durante el mes de Abril el canal más utilizado donde se recibieron más PQRSD fué el Correo Institucional con el 37,70% (141) de todas las peticiones.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 240 es decir el 64, 17%, de las cuales 183 PQRSD se remitieron a la Oficina de FANO (Formulación, Actualización, Normativa y Operativa).
- Los temas más consultados son referentes a solicitud de información y son remitidas en su mayoría por Cuerpo de Bomberos, que en su mayoría son atendidas por la Subdirección estratégica y de coordinación Bomberil, quienes cuentan con la información que es solicitada por los usuarios.

*Vanessa Álvarez Rodríguez*

*Andrés García*

Elaboró

**Johana Vanessa Álvarez Rodríguez**

**Hernando Andrés García Mariño**

Contratistas Gestión Atención al Usuario

(Original Firmado)

*Rainer Naranjo Charrasqui*

Revisó

**Rainer Naranjo Charrasqui**

Sub. Financiero y Administrativo