



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Abril a Junio de 2018 Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCION NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*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 Segundo Trimestre de 2018:.....	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



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

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 segundo trimestre 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, líneas telefónicas (57 1) 2571263/ 2571281/2571275/6184218/25711667, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp y atención personalizada, durante el segundo trimestre de 2018.

5. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018:

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
Mayo	169	26	243	438
Junio	59	18	172	249
Total	328	78	655	1061

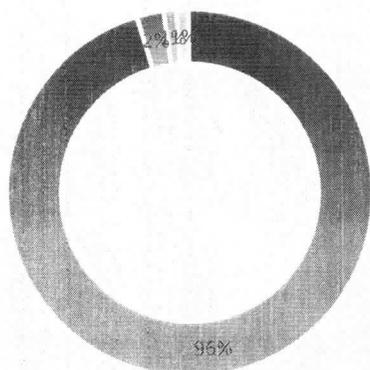


*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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	366	6	1	1	0	374
Mayo	423	12	2	1	0	438
Junio	224	7	8	10	0	249
Total	1013	25	11	12	0	1061

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 95,48% (1013) de las 1061 PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 2,36% (25), peticiones que hasta el día de hoy se encuentran vencidas con un 1,04% con un total de (11) peticiones, sin especificar el motivo por el cual la petición no fue atendida; eventos que en muchas ocasiones se deben a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores o porque se radican peticiones sin el conocimiento de este aplicativo. Actualmente existe un 1,13% (12) de PQRSD que a la fecha continúan en proceso.



- Cumplida
- Cumplida extemporáneamente
- En proceso
- Vencida

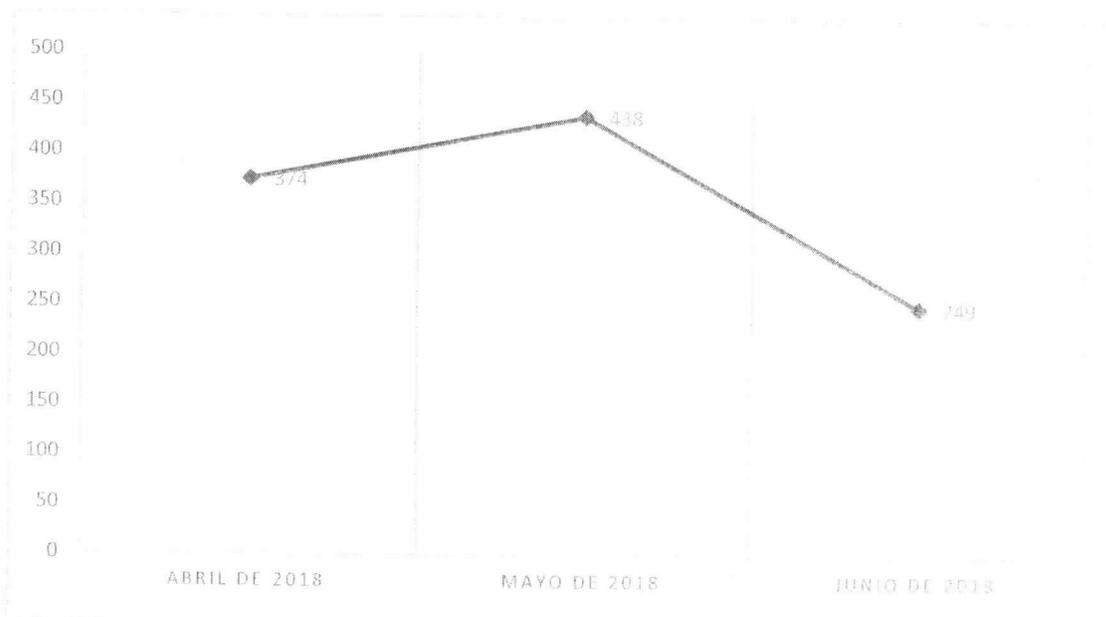
Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello que no se cuenta con registro en el aplicativo Orfeo y tampoco en el formato de control del PQRSD que maneja la oficina.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

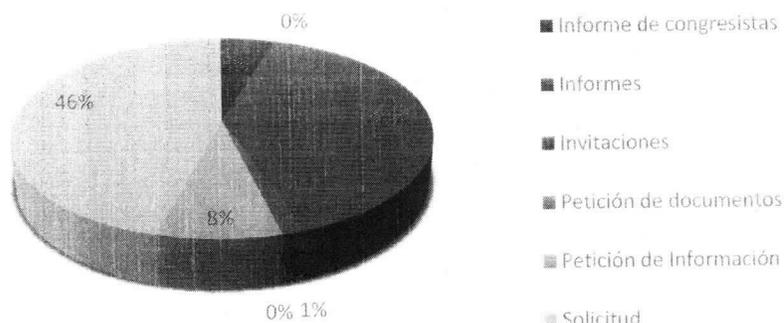
*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



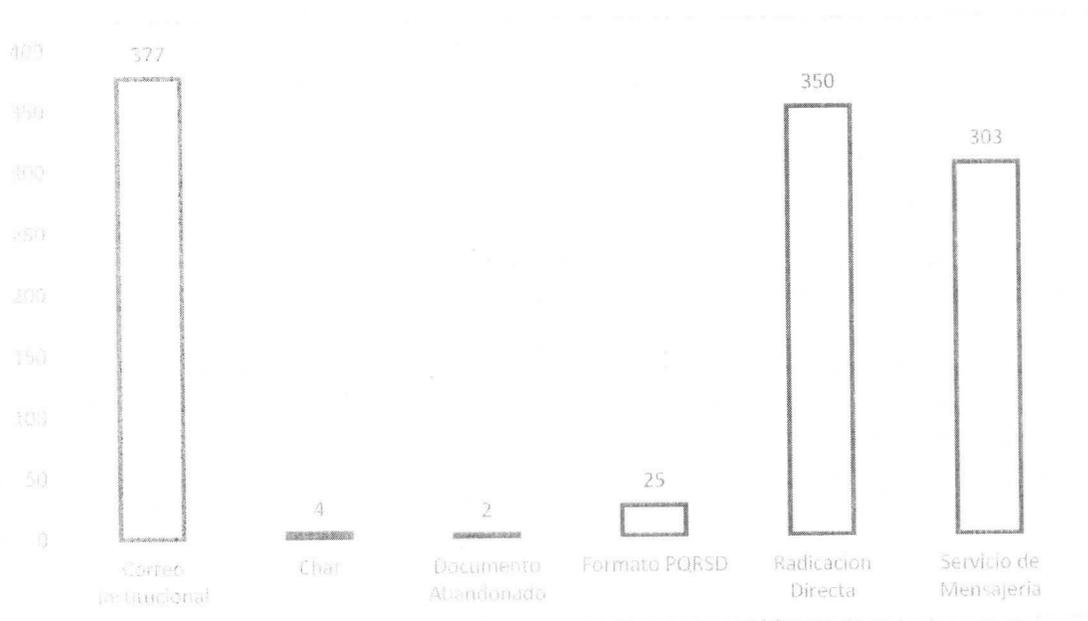
En el segundo trimestre, la DNBC recibió 1061 PQRSD, del total: 45,71% (485) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 39,68% (421) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta e igualmente se cuentan terminos para que se obtenga pronta respuesta, 1,51% (16) fueron invitaciones, 4,81% (51) fueron consultas y el 8,11% (86) correspondieron a peticiones de documentos e información.

Bomberos comprometidos por COLOMBIA!



Durante este periodo no se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista de la DNBC.

8. CANALES UTILIZADOS:



- En el segundo trimestre de 2018, el canal más utilizado para la recepción de las PQRS fue el correo Atención al Ciudadano dnbcatencionalusuario@gmail.com con un 35,53% (377).
- El Servicio de Radicación directa con un 32,99% (350)

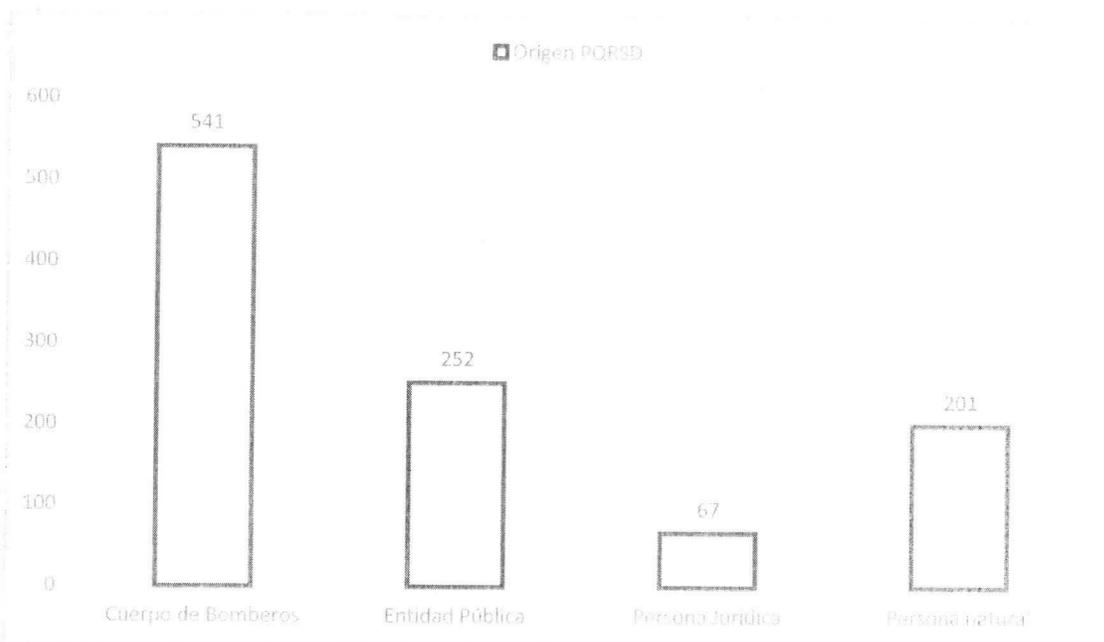


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

- En tercer lugar el Servicio de mensajería con un 28,56% (303)
- Se realizaron (25) petición por medio del formato PQRSD con un 2,36%.
- Se realizaron 4 peticiones por medio del Chat del aplicativo Smartsupp y Whatsapp que equivale al 0,38%
- Por último fue ingresado dos peticiones equivalente al 0,19% a la DNBC de forma anónima puesto que el documento fue abandonado pero que igualmente se ingresó al sistema

9. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2018 por parte de la DNBC se tiene que, el 50,99% (541) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos.
- El 23,75% (252) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Alcaldía de Bogotá, DIAN, Ministerio de Educación, UNGRD,



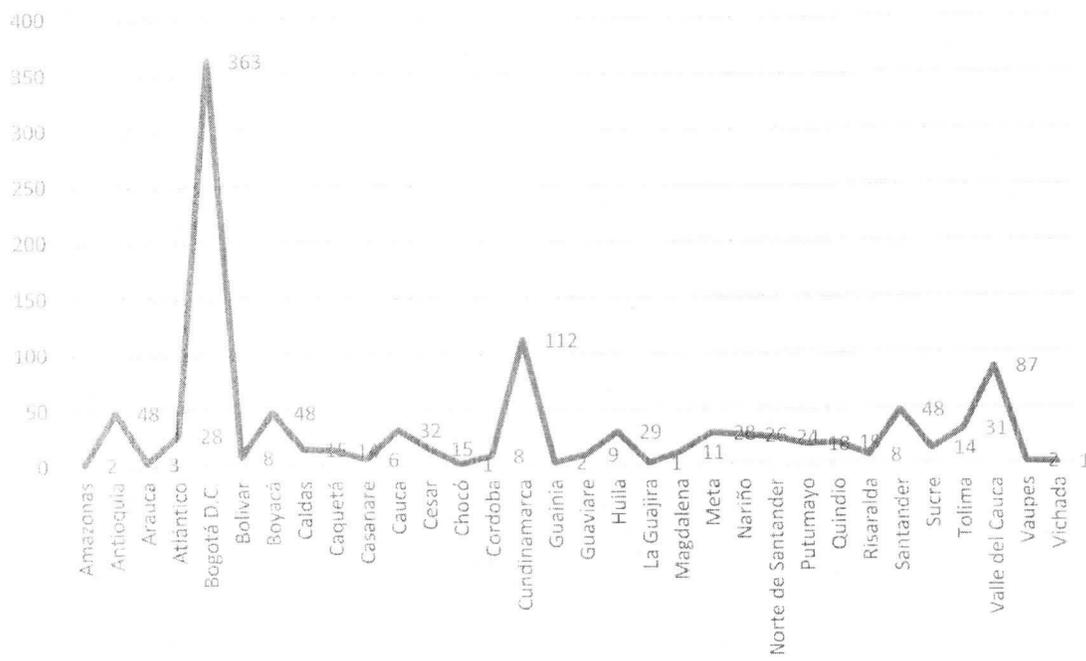
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Ministerio de Ambiente, Departamento Nacional de Planeación Bogotá, Ejército Nacional de Colombia Archivo General de la Nación, Ministerio de interior, entre otros.

- El 18,94% (201) 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.
- El 6,31% (67) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: CANAL 13, Bayport, Asdeber Web, entre otros.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (32) departamentos del país, destacándose la ciudad de Bogotá con 34,21% (363) PQRSD, le sigue el departamento de Cundinamarca con 10,56% (112) peticiones, seguido el departamento del Valle del Cauca con 8,20% (87), Santander y Antioquia con un 4,52% (48) y Cauca con 3,02% (32).

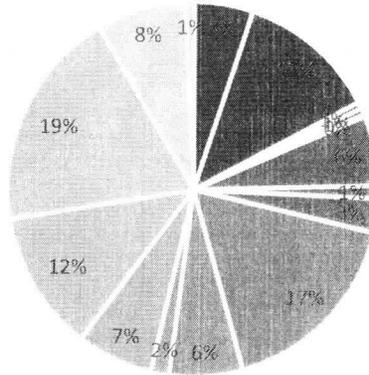


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Es del caso indicar que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a solicitudes allegadas al correo [dnbcatacionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:dnbcatencionciudadano@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.

11. TEMAS DE CONSULTA:



- Acompañamiento Jurídico
- Autorización
- Certificado de cumplimiento
- Certificado de Idoneidad
- Felicitaciones
- Informe Cuerpo de Bomberos
- Invitaciones
- Legislación Bomberil
- Otro
- Petición entre autoridades
- Queja contra CB
- Respuesta a requerimientos
- Seguros de vida
- Solicitud de Información
- Solicitud de recursos
- Tutela

- Un 19,04% (202) corresponden a Solicitudes de información realizadas a la DNBC.
- El 16,97% (180) versan sobre Otro tipo de solicitudes allegadas como informes de tutelas no dirigidas para la Dirección, solicitudes de servicio, prestamos de vehículo, telegramas entre otros que por el tipo de petición no entra a los tipos de consulta existentes en la DNBC.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- El 12,16% (129), fueron autorizaciones para avales de instructores, certificados de firmas cursos y autorización en los registros de cursos.
- Se observa que el 12,16% de las peticiones fueron seguros de vida (129), para trámites de designación de seguros de vida.
- Un 6,60% (70) corresponden a Respuestas a requerimientos por requerimientos enviados a diferentes alcaldías.
- Se clasificó el 7,73% (82) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 6,03% (64) de las peticiones versan sobre informes de cuerpos de bomberos que envían para informar a la dirección del estado actual del respectivo Cuerpo de bomberos.
- El 6,41% (68), fueron petición entre autoridades interpuestas por el Ministerio de Interior, Procuraduría, Archivo general, entre otras en donde independientemente de su solicitud se asigna la importancia de una entidad pública.
- El 1,60% (17) de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos, ante lo cual se les indica el conducto regular que trae la Resolución 0661 de 2014 *"por la cual se adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia"*, 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, o quejas presentadas por los diferentes Cuerpos de Bomberos por el incumplimiento de las administraciones municipales en el giro de los recursos de sobretasa bomberil.
- En el segundo trimestre llegaron el 1,13% (12) invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.
- El 1,13% (12), fueron solicitudes de expedición de Certificados de Cumplimiento
- El 5,09% (54) fueron solicitudes de acompañamiento presencial 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.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- El 2,92% (31) versan sobre legislación bomberil en donde los solicitantes piden a la DNBC mayor explicación a todo lo concerniente a la legislación existente en cuanto a bomberos.
- Se registraron (9) tutelas equivalente al 0,85%, de las cuales 7 vinculan a la DNBC.

PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
Consulta	14 días hábiles
Informes	5 días hábiles
Invitaciones	6 días hábiles
Petición de documentos e información	5 días hábiles
Solicitudes	6 días hábiles

12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD sin contar Informes recibidos por los diferentes canales en el segundo trimestre de 2018.	640
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	14
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	11



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*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.
- Se prestó atención presencial a una persona en situación de discapacidad física. La cual se atendió conforme al Protocolo de Servicio al Usuario de la Entidad.
- 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.
- Durante el segundo trimestre la oficina observa la importancia de recordar a todos los funcionarios y contratistas, que toda PQRSD debe ingresar al sistema Orfeo siguiendo los protocolos de radicación y de reasignación de PQRSD allegadas a la DNBC.
- Se evidencian 11 peticiones vencidas sin comunicar a Gestión de Atención al usuario las razones, para esto se realizaran campañas sobre la responsabilidad de los funcionarios y o contratistas de la Entidad con el fin de cumplir y respetar los Derechos del Ciudadano.
- La herramienta Orfeo es un aplicativo que comunica a la Oficina de Atención al Usuario con las demás dependencias, es importante que toda la información que ahí repose concuerde con los informes que se expiden mensual, trimestral y semestralmente. Cualquier cambio, modificación o adición debe ser comunicada a tiempo a esta oficina

Andres Garcia
Vanessa Alvarez R.

Elaboró
Johana Vanessa Alvarez Rodriguez
Hernando Andres Garcia Mariño
Contratistas Gestión Atención al Usuario

Rainer

Revisó
Rainer Naranjo Charrasquiel
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)