



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

### Informe Consolidado PQRSD Agosto de 2018 Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

Carrera 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)



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
**DNBC**  
DIRECCIÓN 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 mes de Agosto:.....	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:.....	11



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 mes de Agosto 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 mes de Agosto de 2018.

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

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
Agosto	122	22	184	329
<b>Total</b>	122	22	184	329

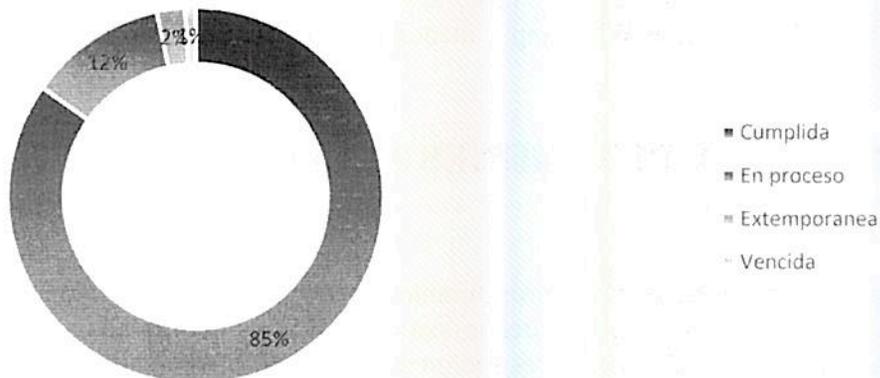


*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 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
Agosto	279	8	3	39	0	329
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>329</b>

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 84,80% (279) de las 329 PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 2,43% (8) de las peticiones y vencidas igualmente 0,91% (3) de 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 11,85% (39) de PQRSD que a la fecha continúan en proceso.

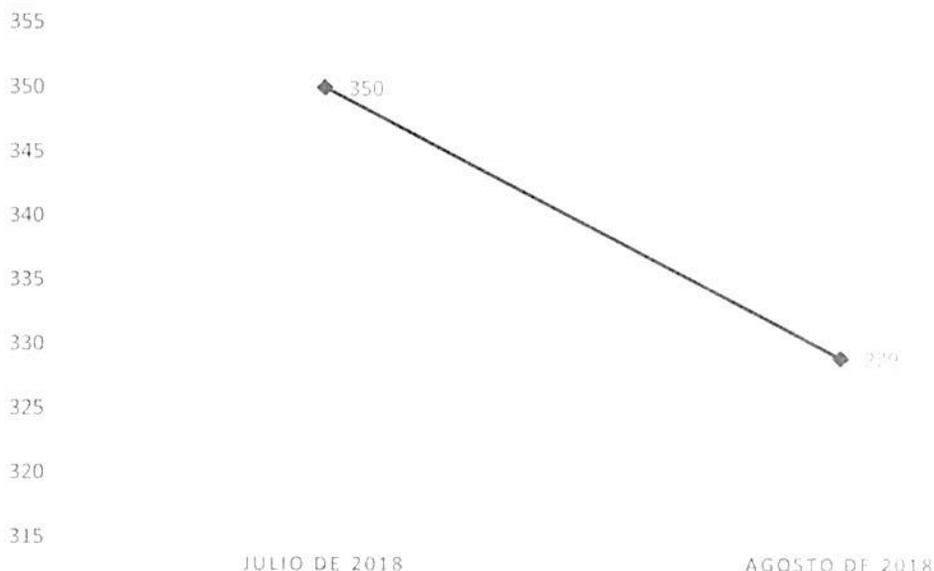


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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



*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de Agosto, la DNBC recibió 329 PQRSD, del total: 47,72% (157) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 29,79% (98) 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, 1,82% (6) fueron invitaciones, 8,51% (28) fueron consultas, el 10,94% (36) fueron peticiones de documentos e información, por ultimo se presento una Carta.

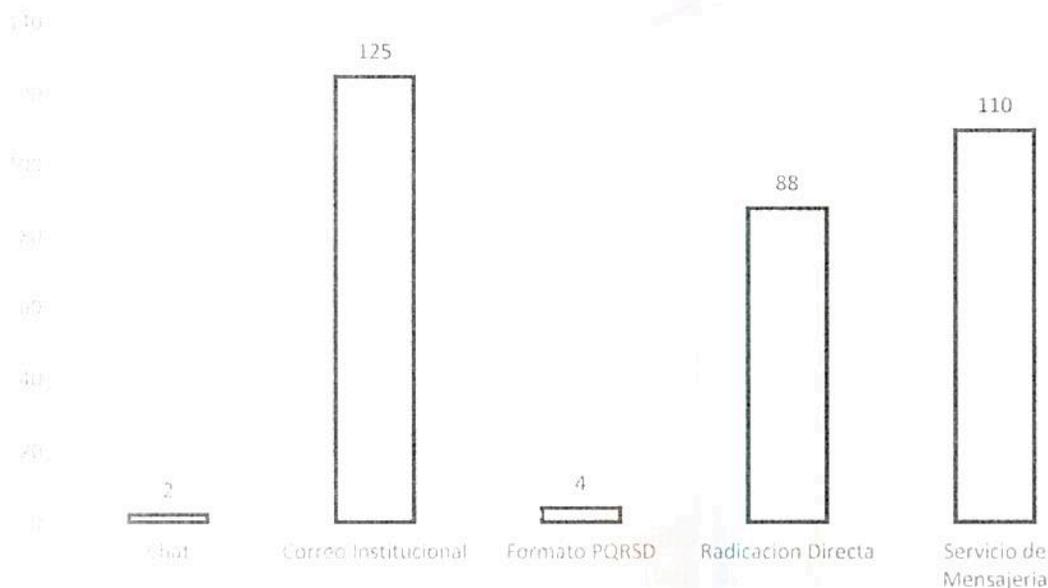




*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

Durante este periodo se recibió una denuncia contra algún funcionario o contratista que fue revisada y respondida inmediatamente, Finalmente, no se atendió a personas en situación de discapacidad (cognitiva, auditiva, visual o física).

## 8. CANALES UTILIZADOS:



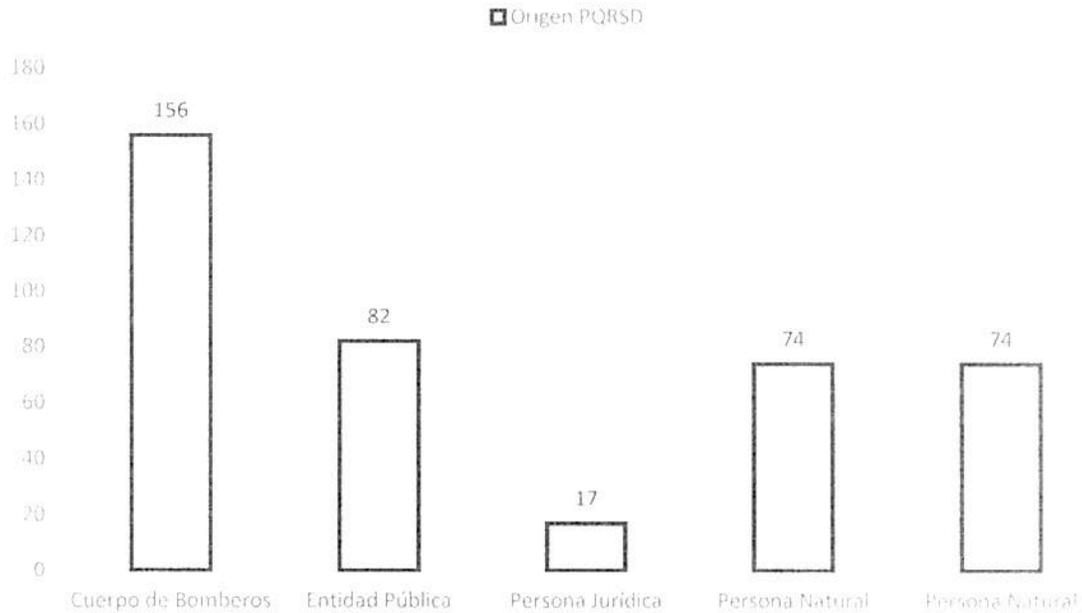
- En el mes de Agosto, el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD fue el correo institucional [dnbcatencionalusuario@gmail.com](mailto:dnbcatencionalusuario@gmail.com) con un 37,99% (125)
- En segundo lugar el Servicio de mensajería con un 33,43% (110)
- Seguido por el canal de radicación directa con un 26,75% (88)
- Se realizaron (4) peticiones por medio del formato PQRSD con un 1,22%.
- Fueron radicadas 2 solicitudes por medio del aplicativo Smartsupp



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 9. ORIGEN DE PQRSD:

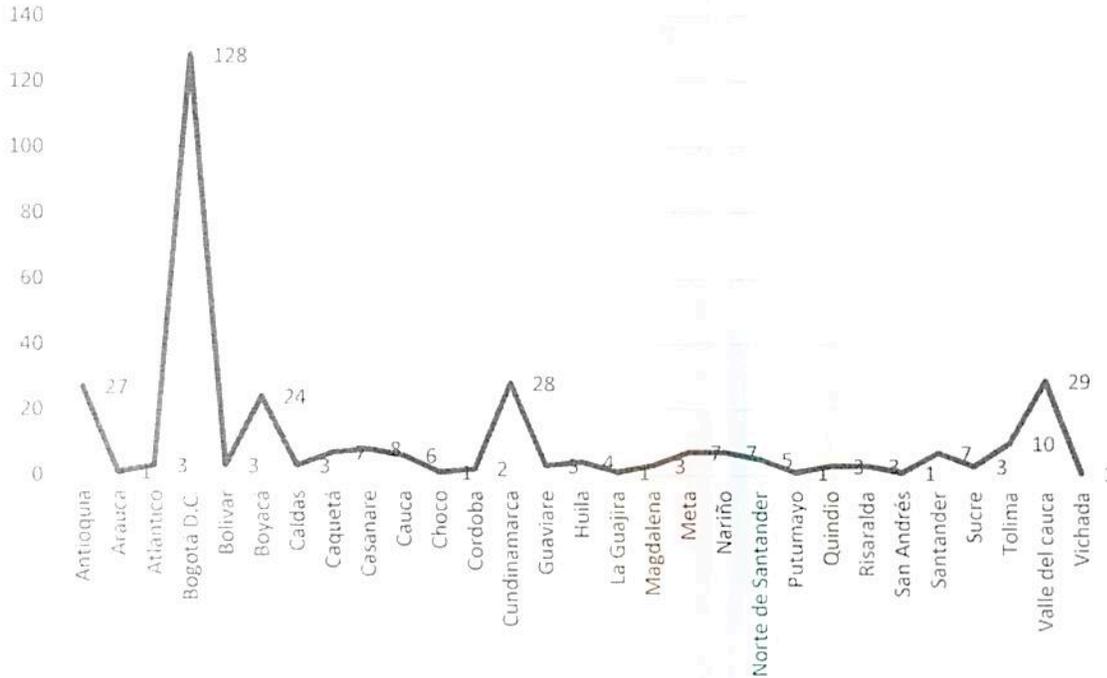


- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Agosto por parte de la DNBC se tiene que, el 47,42% (156) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos.
- El 24,92% (82) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Alcaldía de Bogotá, Ministerio de Educación, Ministerio de Ambiente, Archivo General de la Nación, Ministerio de interior, entre otros.
- El 22,49% (74) 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 5,17% (17) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (29) departamentos del país, destacándose la ciudad de Bogotá con 38,91% (128) PQRSD, le sigue el departamento del Valle del Cauca con 8,81% (29) peticiones, seguido el departamento de Cundinamarca con 8,51% (28), Antioquia con un 8,21% (27).

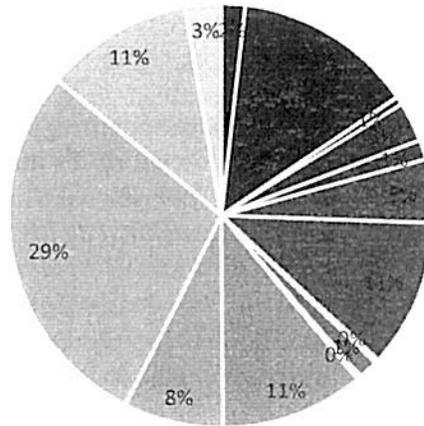
Es del caso indicar que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a solicitudes allegadas al correo [dnbeatencionalusuario@gmail.com](mailto:dnbeatencionalusuario@gmail.com) o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC por lo cual se desconoce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



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

*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 11. TEMAS DE CONSULTA:



- Acompañamiento Jurídico
- Informe Cuerpo de Bomberos
- Otros
- Queja contra funcionario
- Solicitud de Información
- Autorización
- Invitaciones
- Petición por congresistas
- Respuesta a requerimientos
- Solicitud de recursos
- Certificado de cumplimiento
- Legislación Bomberil
- Queja contra CB
- Seguros de vida
- Tutela

- Un 28,57% (94) corresponden a Solicitudes de información realizadas a la DNBC.
- El 13,68% (45), fueron autorizaciones para certificados de cursos y registros.
- El 11,25% (37) versan sobre Otro tipo de solicitudes allegadas como 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.
- Se clasificó el 11,25% (37) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- Un 10,94% (36) corresponden a Respuestas a requerimientos por requerimientos enviados a diferentes alcaldías.
- Se observa que el 7,60% de las peticiones fueron Seguros de vida (25), para trámites de designación de seguros de vida.



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

- El 3,04% (10) 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 1,52% (5) 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 mes de Agosto llegaron el 1,52% (5) invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.
- El 0,61% (2), fueron solicitudes de expedición de Certificados de Cumplimiento.
- El 1,82% (6) 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.
- El 4,86% (16) 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) documentos referentes a tutela equivalente al 2,74% en donde se vincula a la DNBC.
- Se presentó 1 petición por congresista equivalente al 0.30%.
- En el mes de Agosto se presentó una Queja hacia un funcionario público.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

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

En relación a los anteriores meses se evidencia una mejora en las respuestas realizadas por la entidad, se debe tener en cuenta que se presentan respuestas extemporaneas con un porcentaje del 2,43%, y otro con un 0,91% de peticiones vencidas, por lo tanto nuevamente se realizará campaña de sensibilización para el uso de Orfeo e igualmente los tiempos de ley para respuesta de PQRSD para que se cumpla con la normativa.

## 12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD sin contar Informes recibidos por los diferentes canales en el mes de Mayo de 2018.	231
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	6
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	3

Una petición que se allegó por un Congresista de la República de Colombia fue trasladada a otra Entidad por cuanto la Dirección no era competente de resolver.



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 248 de 2018 expedida por la Dirección, en la medida que todos los requerimientos que presentan los peticionarios se resuelvan dentro del término legal.
- 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 mes de Agosto 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.
- La oficina recuerda a los funcionarios y contratistas responsables de brindar respuesta A los ciudadanos, que Los cambios de TRD se deben realizar únicamente durante los primeros cinco (5) días hábiles, informando a esta oficina el motivo de su cambio. En este caso el responsable de dirigir respuesta deberá informar al ciudadano el tipo de petición y su tiempo legal de respuesta.
- Cuando el responsable de remitir respuesta al ciudadano considere prorrogar el tiempo de repuesta por un tiempo superior, deberá informar al ciudadano y a atención al usuario en un tiempo considerable previo a su vencimiento.
- Fue allegada una Queja contra un funcionario la cual fue resuelta inmediatamente.
- Cuando se archive un documento por error se debe informar a atención al usuario la fecha de envió de respuesta, así mismo enviar prueba de envió a Atención al Usuario para hacer seguimiento de su trazabilidad.

*Vanessa Alvarez Rodriguez  
Andres Garcia*

Elaboró

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

*Rainer Naranjo Charrasquiell*

Revisó

**Rainer Naranjo Charrasquiell**

Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)