



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Septiembre de 2018
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C



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 Septiembre:	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 Septiembre 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 Septiembre de 2018.

5. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE:

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:

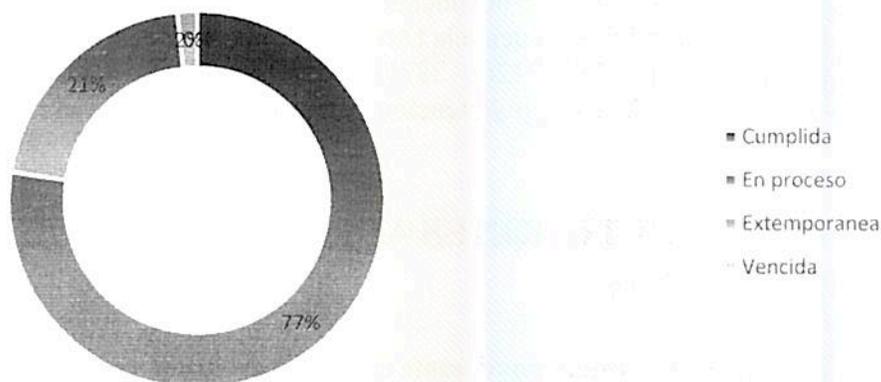
Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Septiembre	110	14	172	296
Total	110	14	172	296

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
Septiembre	229	5	0	62	0	296
Total	229	5	0	62	0	296

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 77,36% (229) de las 296 PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 1,69% (5) de las peticiones y actualmente existe un 20,95% (62) 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.

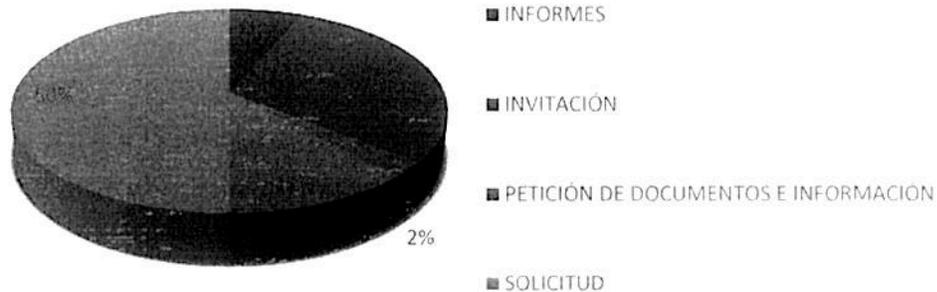


Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



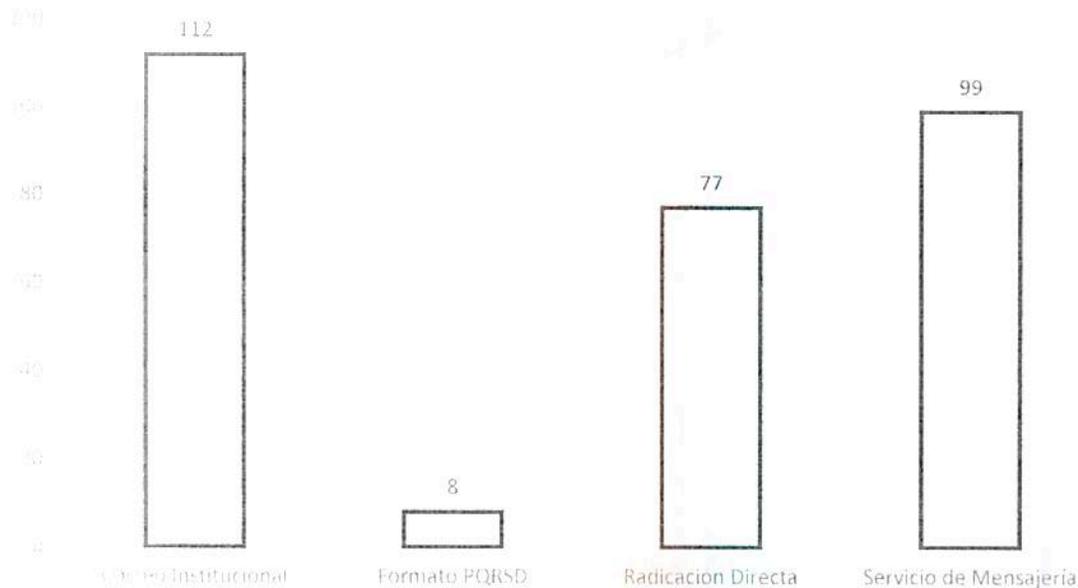
En el mes de Septiembre, la DNBC recibió 296 PQRSD, del total: 50,00% (148) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 29,39% (87) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta e igualmente se cuentan terminos para que se obtenga pronta respuesta, 2,36% (7) fueron invitaciones, 6,42% (19) fueron consultas, el 11,85% (35) fueron peticiones de documentos e información.





Durante este periodo no se recibió denuncia contra algún funcionario o contratista, no se atendieron a personas en situación de discapacidad (auditiva, visual o física).

8. CANALES UTILIZADOS:



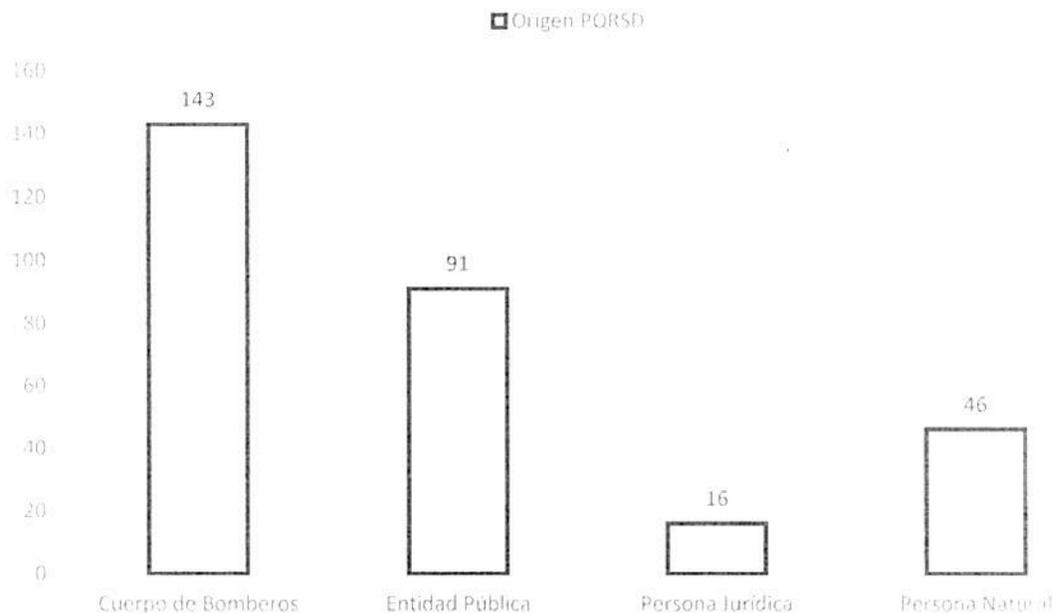
- En el mes de Septiembre, el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD fue el correo institucional [dnbc\[at\]atencionalusuario@gmail.com](mailto:dnbcatencionalusuario@gmail.com) con un 37,84% (112)
- En segundo lugar el Servicio de mensajería con un 33,45% (99)
- Seguido por el canal de radicación directa con un 26,01% (77)
- Se realizaron (8) peticiones por medio del formato PQRSD con un 2,70%.
- No fueron radicadas solicitudes por medio del aplicativo Smartsupp pero igualmente se responde diariamente por este medio ya no es necesario radicar.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

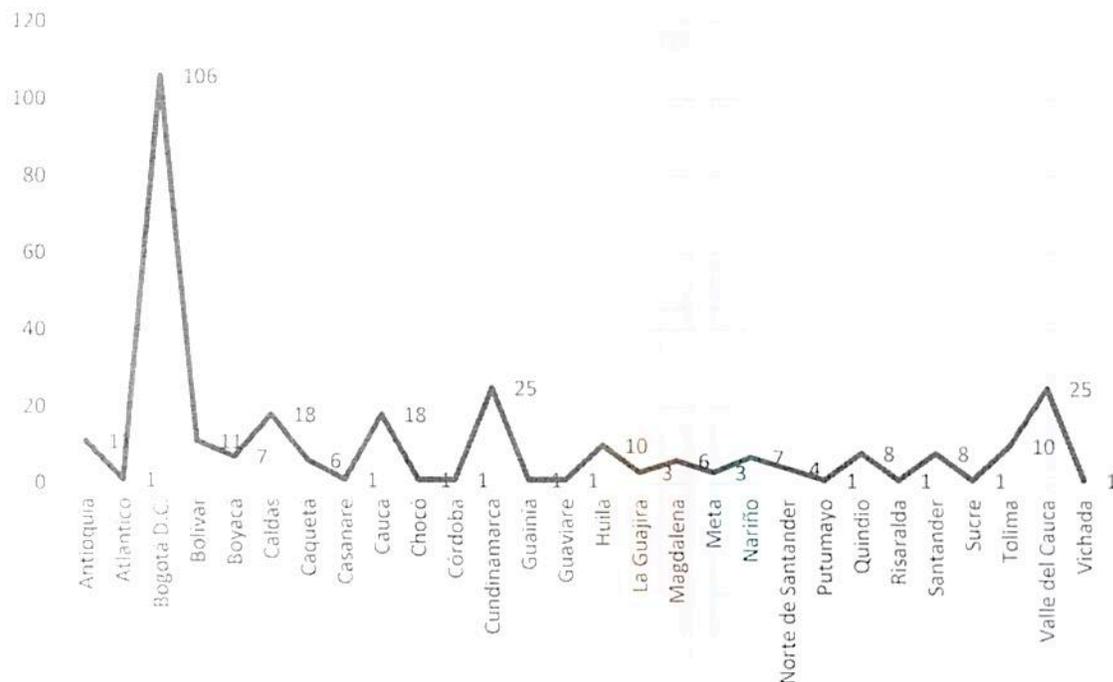
*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

9. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Septiembre por parte de la DNBC se tiene que, el 48,31% (143) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos.
- El 30,74% (91) 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 15,54% (46) 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 5,41% (16) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (28) departamentos del país, destacándose la ciudad de Bogotá con 35,81% (106) PQRSD, le sigue los departamentos del Valle del Cauca y Cundinamarca con 8,45% (25) peticiones, seguidos por los departamentos del Cauca y Caldas con 6,08% (18).

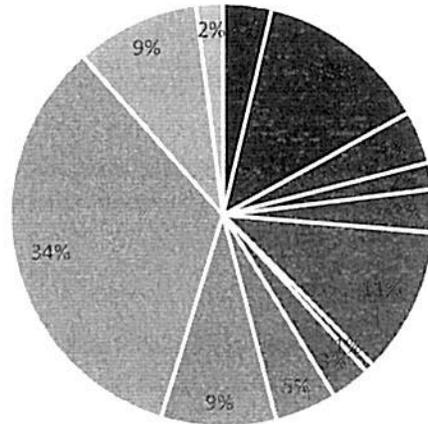
Es del caso indicar que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a solicitudes allegadas al correo dnbeatencionalusuario@gmail.com o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC por lo cual se desconoce la procedencia, sin embargo se realiza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



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

11. TEMAS DE CONSULTA:



- Acompañamiento jurídico
- Autorización
- Informe Cuerpo de bomberos
- Invitación
- Legislación Bomberil
- Otros
- Petición entre Autoridades
- Queja contra CB
- Respuesta a requerimiento
- Seguros de vida
- Solicitud de Información
- Solicitud de recursos
- Tutela

- Un 28,57% (100) corresponden a Solicitudes de información realizadas a la DNBC.
- El 13,18% (39), fueron autorizaciones para certificados de cursos y registros.
- El 11,15% (33) 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 9,46% (28) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- Un 4,73% (14) corresponden a Respuestas a requerimientos por requerimientos enviados a diferentes alcaldías.
- Se observa que el 8,78% de las peticiones fueron Seguros de vida (26), para trámites de designación de seguros de vida.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- El 4,05% (12) 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 3,04% (9) 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 Septiembre llegaron el 2,03% (6) invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.
- El 3,72% (11) 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 3,38% (10) 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 (6) documentos referentes a tutela equivalente al 2,03% en donde se vincula a la DNBC
- Se presentaron dos peticiones entre Autoridades equivalente al 0.68%

Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
Consulta	10 días hábiles
Informes	4 días hábiles
Invitaciones	4 días hábiles
Petición de documentos e información	5 días hábiles
Solicitudes	7 días hábiles

En relación a los anteriores meses se evidencia un aumento de un día en las respuestas realizadas por la entidad, se debe tener en cuenta que se presentan respuestas extemporáneas con un porcentaje del 1,69%, pero a la fecha no existen peticiones vencidas, pero igualmente 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 Septiembre de 2018.	209
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	17
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0



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 Septiembre 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 observa durante el mes evaluado un aumento en el número de días para responder las PQRSD, pero igualmente se resalta que a la fecha no existe ninguna vencida.

Vanessa Alvarez R.
Andres Garcia

Elaboró

Hernando Andres Garcia Mariño

Contratistas Gestión Atención al Usuario

Rainer Naranjo

Revisó

Rainer Naranjo Charrasquiell

Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)