

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Agosto de 2019  
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

# 1. CONTENIDO

---

2. OBJETIVO:.....	3
3. METODOLOGÍA: .....	3
4. ALCANCE DEL INFORME: .....	3
5. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN 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:.....	8
12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA .....	10
13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015.....	10
14. CONCLUSIONES:.....	11

## 1. 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.

## 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. 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 2019.

## 3. ALCANCE DEL INFORME:

---

El presente informe presenta los trámites recibidos por parte de la Dirección Nacional de Bomberos y radicados como peticiones de interés general y particular, peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan a través de los canales: escrito, presencial y virtual, que son los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, correspondencia, página web, líneas telefónicas (57 1) 2571263/ 2571281/ 2571275/ 6184218/ 25711667, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp, Smartsupp y atención personalizada, durante el mes de Agosto de 2019.

## 4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN AGOSTO:

---

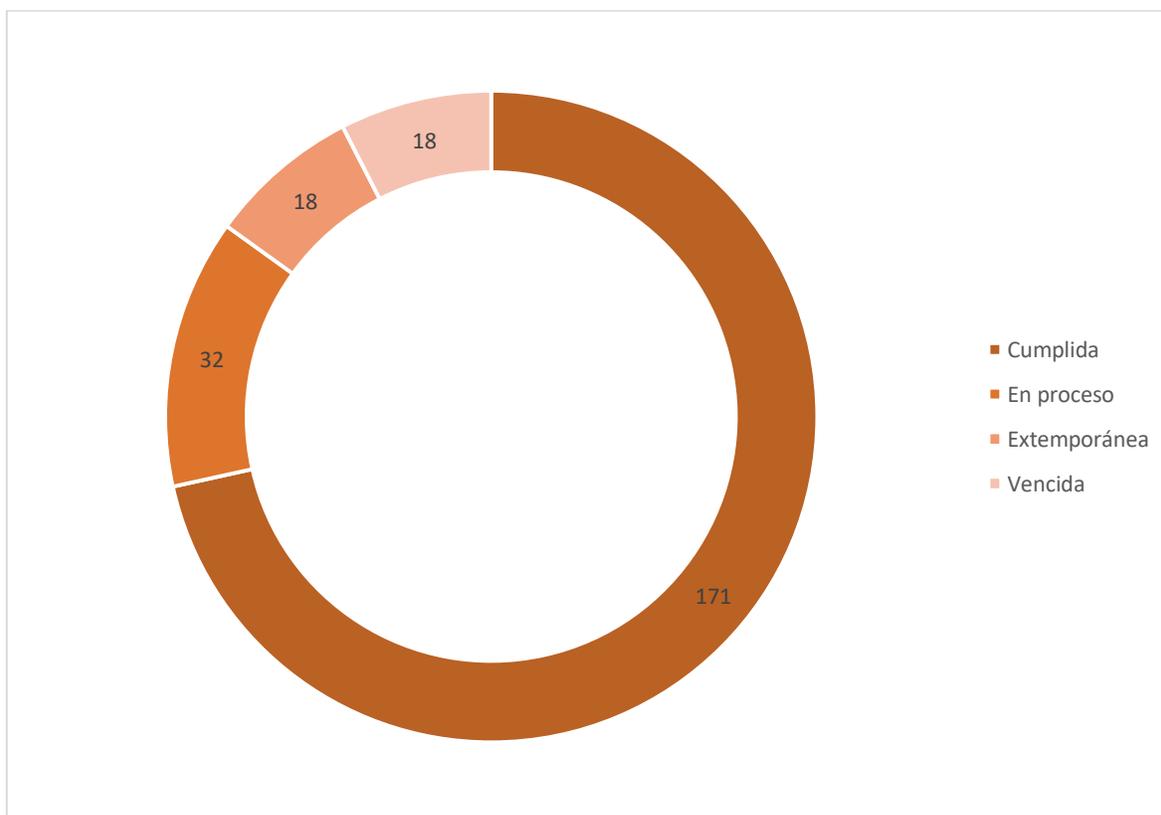
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Agosto	91	15	132	239
<b>Total</b>	91	15	132	<b>239</b>

## 5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

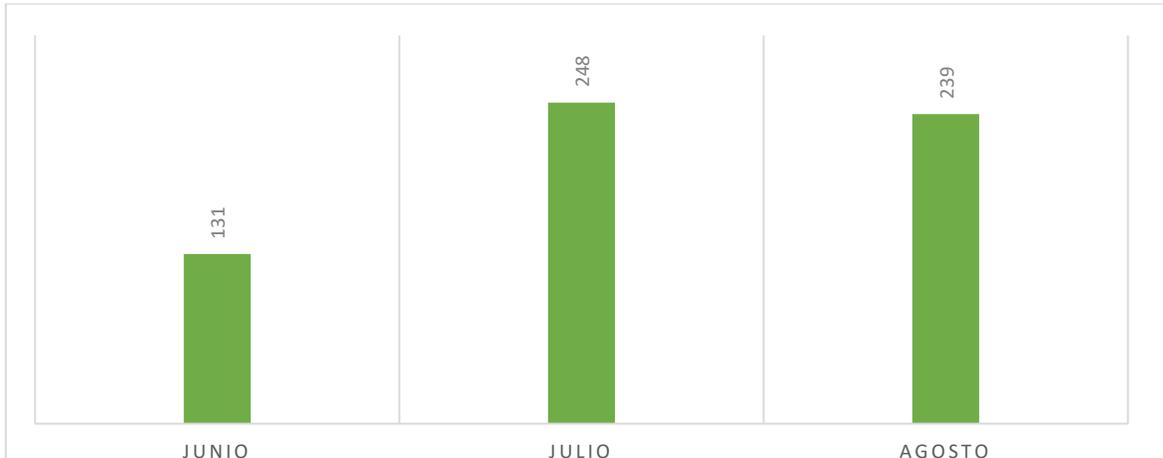
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Agosto	171	18	18	32	0	239
<b>Total</b>	171	18	18	32	0	<b>239</b>

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 71,55% (171) de las 239 PQRSD allegadas, se respondieron fuera de término un 17,53% (18), aun siguen en proceso un 13,39% es decir 32 peticiones y vencidas un 7,53% (18) 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.

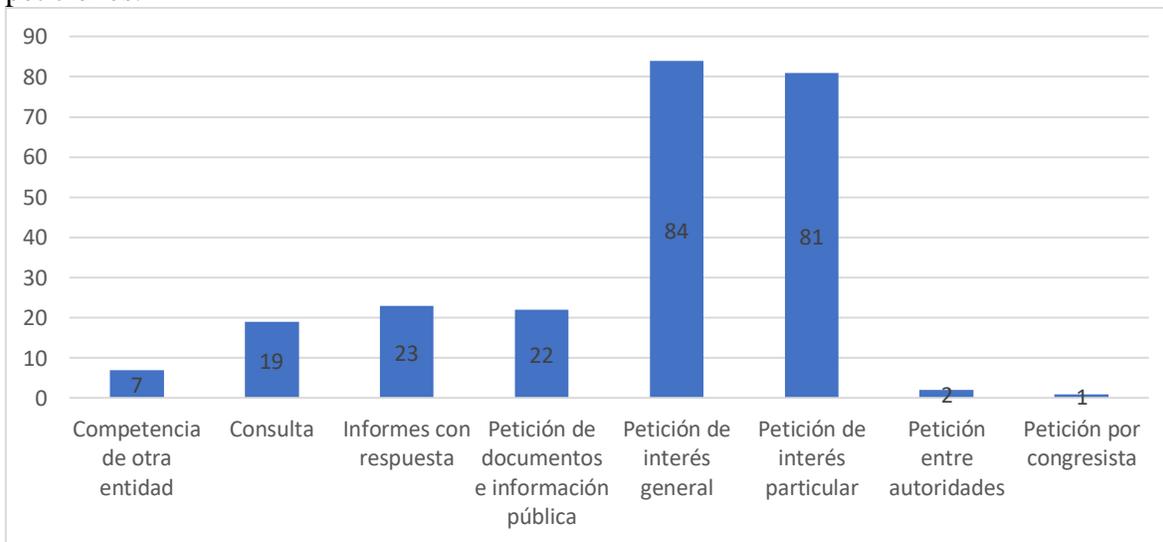


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

## 6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



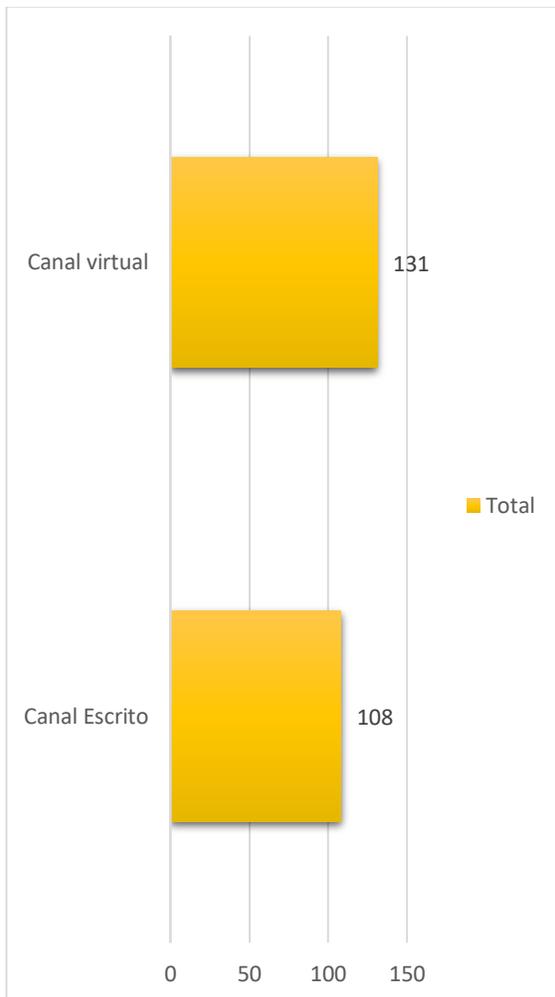
Para el presente mes, se registra para el mes de Julio y Agosto, el numero de ingresos de PQRSD a la Entidad se mantiene al margen del mismo numero aproximado, a diferencia del mes de Junio, en el cual el ingreso de PQRSD disminuyó sustancialmente radicandose 131 peticiones.



Específicamente, en el mes evaluado, la DNBC recibió 239 PQRSD, del total: 35,15% (84) fueron Peticiones de Interes General, las cuales se respondieron a tiempo; entre estas se incluyen las solicitudes de recursos y acompañamientos jurídicos de interés general. Así mismo, se recibieron 33,89% (81) la cuales fueron Peticiones de Interes Particular; entre estas se incluyen autorizaciones para aval de instructores, autorizaciones para registro de cursos y autorización para aprobación de cursos, el 7,95% (19) fueron Consultas de las cuales 8 de ellas se encuentran en proceso de respuesta, el 9,21% (22) corresponde a Solicitudes de Información y Documentos que reposan en la entidad, igualmente se registrarón un 9,62% (23) correspondiente a informes que ameritaban pronunciamiento por parte del area asignada, así mismo, se recibió una petición por Congresista equivalente al 0,42%, la cual fue respondida oportunamente por el area asesora jurídica dentro del termino legal, igualmente se registran 2 peticiones por autoridades equivalente al 0,84% y finalmente, por competencia

a otras entidades, fueron allegadas 7 solicitudes correspondiente al 2,93%, de las cuales fueron remitidas oportunamente a la entidad competente 4 de ellas.

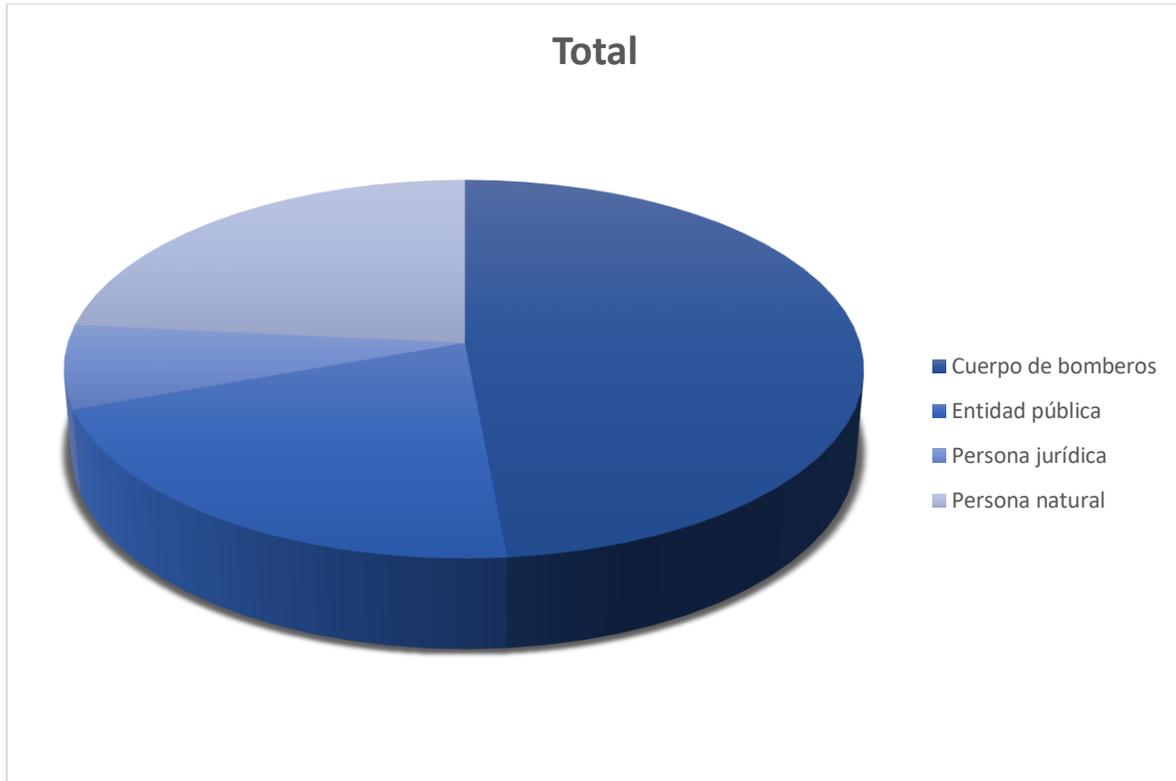
## 7. CANALES UTILIZADOS:



El canal más utilizado para la recepción de las PQRSD en el mes de Agosto, fue través del Canal Virtual, por medio del correo de Atención al Ciudadano [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) y de los correos institucionales de los funcionarios y/o contratistas, con un 54,81% para un total de 131 de PQRSD.

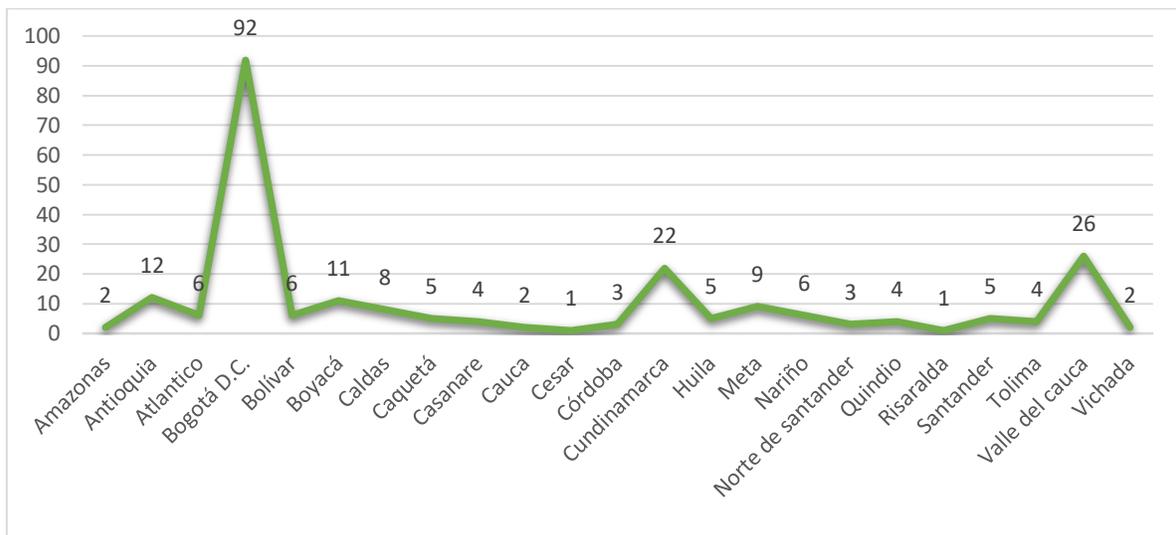
A través del Canal Escrito se recibieron un total de 108 PQRSD, lo que equivale al 45,19% de las PQRSD, de las cuales 56 se recibieron por el Servicio de Mensajería, 49 por Radicación Directa y 3 por el formato de PQRSD.

## 8. ORIGEN DE PQRSD:



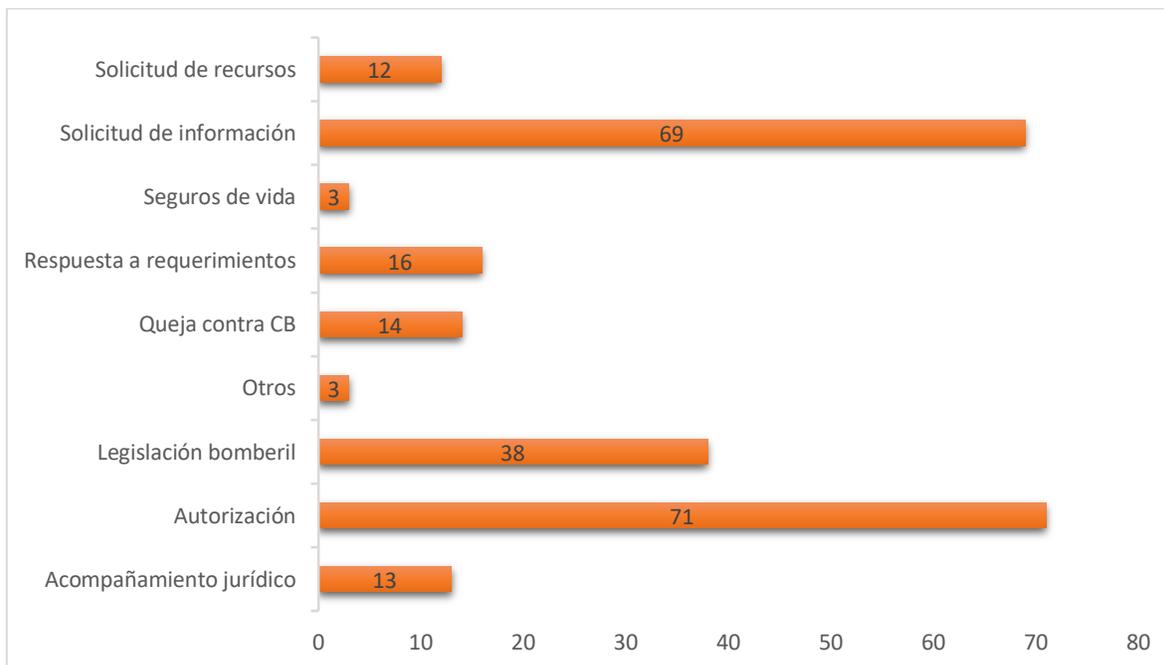
- Del total de PQRSD recibidas en Agosto por parte de la DNBC, se tiene que, el 48,54% (116) fueron tramitadas por los Cuerpos de Bomberos de país.
- El 23,43% (56) de las peticiones fueron presentadas por Personas Naturales interesadas en obtener información general sobre las funciones de los Cuerpos de Bomberos de Colombia y los servicios prestados por la DNBC.
- El 20,92% (50) fueron allegadas por Entidades Públicas, dentro de las cuales se encuentran: Presidencia de la República, Ministerio del Interior, Unidad de Gestión del Riesgo y Desastres-UNGRD, Dirección de Impuestos y Aduanas- DIAN y las diferentes Alcaldías y Gobernaciones del país, Procuradurías Regionales y Nacional.
- El 7,11% (17) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas como: FIDUPREVISORA S.A., ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES UNIDOS DE RIONEGRO SANTANDER ACURS, COORDINACIÓN HSEQ ASIC SAS, SINOCEM EMERALD ENERGY COLOMBIA, A&S CONSTRUCTORES LIMITADA, BIOGESTIÓN S.A.S, entre otros.

## 9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 239 peticiones de 23 departamentos del país incluida la capital del país, en donde se destacan la ciudad de Bogotá D.C. con 38,49% (92) PQRSD, le sigue el departamento del Valle del Cauca con un 10,88% (26) peticiones, siguiendo Cundinamarca con un 9,21% (22), el departamento de Antioquia con un 5,02% (12) de peticiones y por ultimo el departamento de Boyacá con un 4,60% (11).

## 10. TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más consultado para el mes de Agosto, está relacionado con autorizaciones para avales de instructores, certificados de firmas cursos y autorización en registros de cursos con un 29,71 (71).
- El segundo tema más frecuente para Agosto con un 28,87% (69), fueron relacionados con Solicitudes de Información.
- El 15,90% (38) 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.
- Un 6,69% (16) corresponden a Respuestas a requerimientos enviados por los mismos peticionarios en respuesta a pronunciamientos de la DNBC.
- El 5,86% (14) 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 1127 de 2018 *“por medio de la cual se modifican algunos artículos del Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia, adoptado por la Resolución 661 de 2014”, 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.
- El 5,44% (13) fueron solicitudes de acompañamiento 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 5,02% (12), están relacionados con proyectos para obtener recursos por parte de la DNBC referentes a donaciones de equipos de protección personal, máquinas extintoras vehículos de intervención rápida, proyectos de infraestructuras, entre otros.
- Finalmente, el 1,26% (3) fueron sobre temas relacionados a los Seguros de vida y otros temas diferentes a los anteriormente mencionados.

## 11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

---

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	9 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	8 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	10 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10 días hábiles
PETICIÓN POR CONGRESISTA	2 días hábiles

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, las respuestas están en el tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015; sin embargo, es menester resaltar que se respondieron fuera de término un 17,53% (18) y en estado vencido se evidenció un 7,53% (18) de peticiones, lo cual se procederá a tomar acciones para obtener mejores resultados.

## 12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

---

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Agosto de 2019.	239
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	8
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

### 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 384 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 por centralización de la información toda PQRSD debe ser remitida al correo de atencionciudadano@dnbc.gov.co la cual seguirá su respectivo procedimiento de trámite e ingreso al aplicativo ORFEO.
- Debido a que en el mes evaluado se evidenció que los funcionarios y contratistas responsables de dar respuestas a PQRSD, no están informando la fecha exacta de envío de respuesta y el medio por el cual enviaron la misma, esta oficina comunica a todos los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos, la importancia de comunicar la fecha exacta de envío de la respuesta al peticionario, el correo al cual se envió respuesta y el medio por el cual se envió. Esta acción se debe comunicar en el aplicativo ORFEO al momento de archivar el radicado (en el cuadro de comentarios). De igual manera, se debe anexar un pantallazo del correo en donde se pueda evidenciar la fecha de envío. Todo esto con el fin de hacer un correcto seguimiento a las PQRSD que ingresan al interior de la Entidad según lo exigido por el Artículo 17 Decreto 103 de 2015.
- Las respuestas a los peticionarios deben estar firmadas y digitalizadas en el formato de la Dirección Nacional de Bomberos actualizado, posteriormente deben ser adjuntados al aplicativo ORFEO en su respectivo radicado de salida.
- Se evidenció que el funcionario y/o contratista encargado de dar respuesta a las PQRSD, en repetidas ocasiones respondieron oportunamente los requerimientos establecidos en la ley 1755 de 2015, no obstante, el envío de respuestas se está realizando de manera tardía por problemas en los diferentes procedimientos que surten las PQRSD previo al envío de las mismas.
- Con el fin de dar cumplimiento al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y a la Ley 1755 de 2015, la Oficina de Atención al Ciudadano, recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, la importancia de revisar 3 veces a la semana el aplicativo ORFEO, aplicativo en donde se almacenan, radican y asignan todas las PQRSD, Así mismo de aplicar el correcto procedimiento de las PQRSD en el caso de que la asignación no se realice al funcionario competente.
- Es importante señalar que esta oficina, en el marco del plan de mejoramiento, se encuentra diseñando y trabajando en un formato general que permita determinar la atención de PQRSD a través del canal telefónico.

- A pesar de la mejora en los análisis de tiempos de respuesta de PQRSD, a comparación de los informes de meses pasados, se evidenciaron 18 peticiones vencidas y respondidas fuera del término legal, por lo que esta oficina considera que en el marco del plan de acción y de la ley 1755 de 2015, se realizarán campañas de sensibilización en la responsabilidad que tiene el funcionario o contratista conforme a la satisfacción de las necesidades del ciudadano para las respuestas de manera oportuna.
- Durante el mes de Agosto, no se atendió por ninguno de los canales de atención a personas en condición de discapacidad cognitiva, intelectual, física o sensorial.
- Del total de PQRSD recibidas en Agosto por parte de la DNBC se tiene que, el mayor número de ingreso de PQRSD fueron tramitadas por los Cuerpos de Bomberos de los diferentes departamentos y ciudades de Colombia.
- La Subdirección Estratégica y de Cordinación bomberil fue el area más consultada por los peticionarios, recibiendo un total de 132 de 239 peticiones durante el mes evaluado.
- El canal de atención más utilizado por el ciudadano en el presente mes, fue a través del Canal Virtual, por medio del correo de Atención al Ciudadano [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) y de los correos institucionales de los funcionarios y/o contratistas, con un 54,81% para un total de 131 de PQRSD.
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al Área de Disciplinario para que efectúe acciones de su competencia.

---

Elaboró

**Johana Vanessa Álvarez Rodríguez**

**Hernando Andrés García Mariño**

Contratistas Gestión Atención al Usuario

---

Revisó

**Rainer Naranjo Charrasqui**

Sub. Financiero y Administrativo

**(Original firmado)**