



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Junio de 2016  
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C



*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 junio: .....	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

## 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 junio de 2016.

## 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, línea móvil 3102414381 y atención personalizada, durante el mes de junio de 2016.

## 5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE JUNIO:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 113 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
Junio	7	5	101	113
<b>Total</b>	7	5	101	113

## 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
Junio	95	1	5	1	11	113
<b>Total</b>	95	1	5	1	11	113

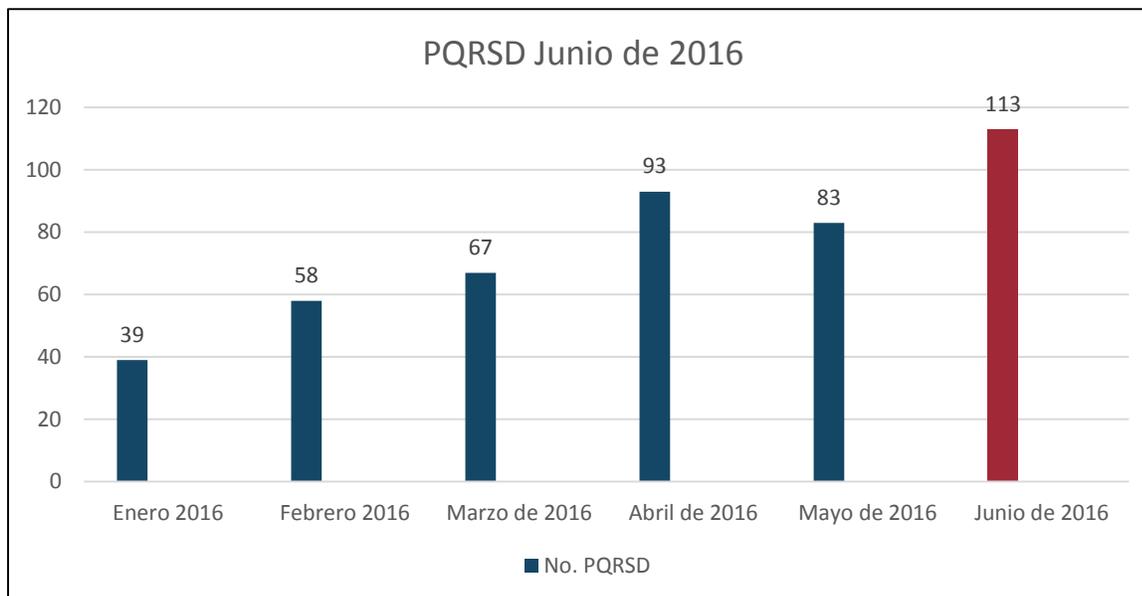
La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 84.07% (95) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 0.88% (1) de las peticiones y dejó sin respuesta un 4.42% (5) de peticiones, sin especificar el motivo por el cual la petición no fue atendida; eventos que en muchas ocasiones se deben a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores; presenta un 9.73% (11) de peticiones en las que no es posible determinar el tiempo en que fueron atendidas, porque el responsable indica haber respondido a la petición de manera presencial, telefónica o por medio de correo electrónico, de igual manera en este porcentaje se incluyen las peticiones de carácter informativo que no requieren respuesta por parte del servidor; y por último, un 0.88% (1) de las peticiones se encuentran en trámite, por estar aún en término de ser contestadas.

Las peticiones que figuran como vencidas, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio 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.



### DE LAS PQRSD:

*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*



En el mes de Junio, la DNBC recibió 113 PQRSD, del total: 38.05% (43) fueron solicitudes; 21.23% (24) fueron consultas, 15.04% (17) fueron informes, 9.73% (11) fueron peticiones de información, un 6.19% (7) fueron quejas, un 4.42% (5) fueron peticiones de documentos, se presentaron tres peticiones entre autoridades (2.65%), dos reclamos reiterando Derechos de Petición (1.76%) y una (0.88%) denuncia contra Bomberos Cali por la comercialización de válvulas, mangueras y boquillas falsificadas

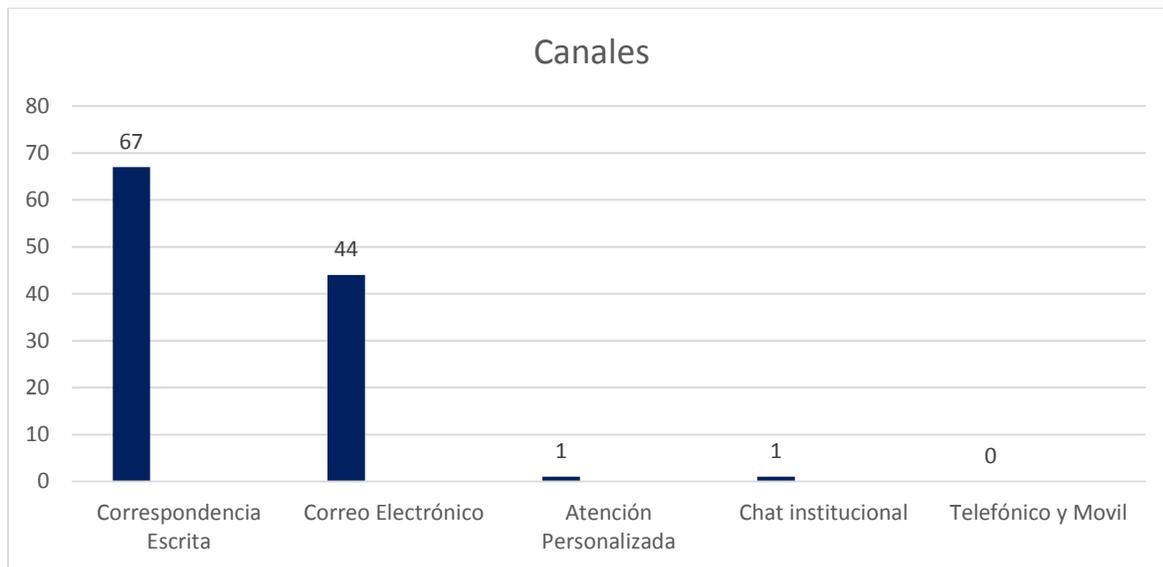
Por temas de competencia, la petición radicada con el número 20163320013722 fue trasladada a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.

Durante el periodo en análisis, se recibieron dos reclamos por falta de atención oportuna a solicitudes presentadas con anterioridad, registradas con los números: 20163320015022 y 20163320014792, las cuales fueron atendidas oportunamente por el responsable y bajo los siguientes números de radicados de salida: 20162050004621 y 20162050004501, respectivamente. Se informó a los peticionarios que revisando el correo electrónico de atención al ciudadano, no se encontró registro de peticiones enviadas con anterioridad, uno de los peticionarios aseguró haber enviado los oficios al correo de la Dirección y no al de Atención al Ciudadano.

No se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista. No se atendió, ningún ciudadano en situación de discapacidad (física, auditiva, visual).



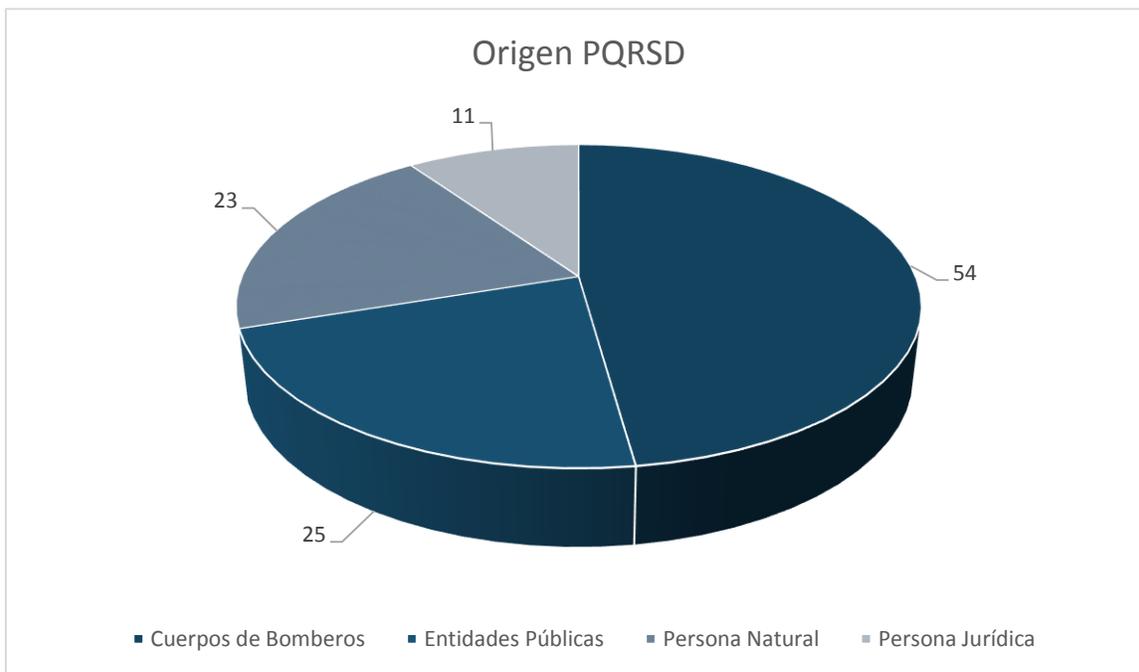
### UTILIZADOS:



- Se puede observar en el gráfico que durante el mes de junio de 2016 el canal más utilizado con un 59.29% (67 peticiones) fue la correspondencia escrita, que se allega a la entidad de manera física y directa.
- Un 38.93% (44 peticiones) de las PQRSD se realizaron de manera electrónica por medio del correo: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) o a través de los correos institucionales de los funcionarios que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para darle el trámite correspondiente. De estas peticiones, un 22.12% (25) se recibieron directamente al correo de atención al ciudadano y un 16.81% (19) fueron recibidas en los correos institucionales.
- Un 0.88% (1 peticiones) fueron atendidas de manera presencial.
- Por medio del chat institucional, se recibieron trece solicitudes, de las cuales solamente 1 (0.88%) fue radicada por tratarse de una petición compleja. Las demás fueron atendidas directamente por la oficina de atención al usuario sin generar un mayor trámite.
- Se observa que a través del canal móvil y telefónico, no se han recibido PQRSD, aunque se atienden a los usuarios a través de estos medios, la atención no origina un trámite mayor.



## 9 ORIGEN DE PQRSD:

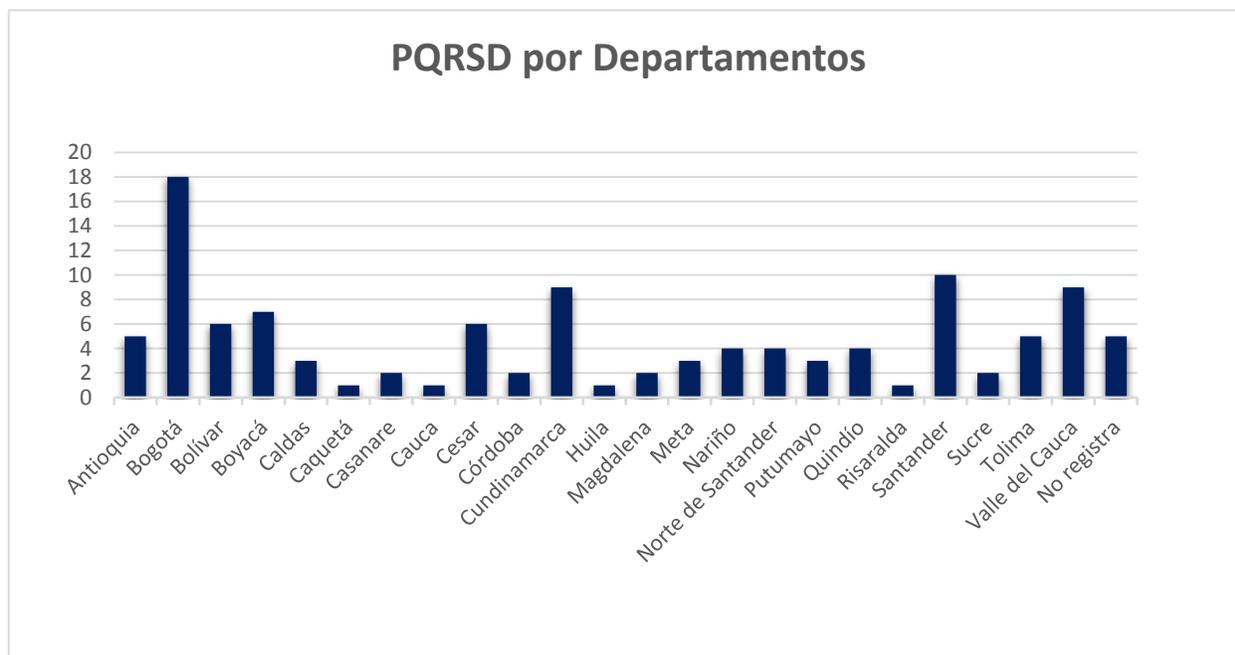


- Del total de PQRSD recibidas en el mes de junio por parte de la DNBC se tiene que el 47.78% (54) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 22.12% (25) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Gobernación de Armenia, Gobernación de Putumayo, Contraloría General de la República, Ministerio de Educación, Alcaldía Mayor de Bogotá, Procuraduría Provincial de San Gil, Juzgado Primero Civil del Circuito de Zipaquirá, entre otras.
- El 20.35% (23) 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 9.73% (11) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: TEXAS TRANSFORMADORA S.A, VEEDURÍA PUERTO GAITÁN AUDITORES CÍVICOS, CONVIVAMOS LTDA, Créditos y Asesorías Profesionales S.A.S, Estrategias Financieras S.A.S, CERTERIAN S.A, BIOTOPO CONSULTORES LTDA, FIREXPRESS - COMIMPORT y Grupo Calderón y Calderón S.A.S.

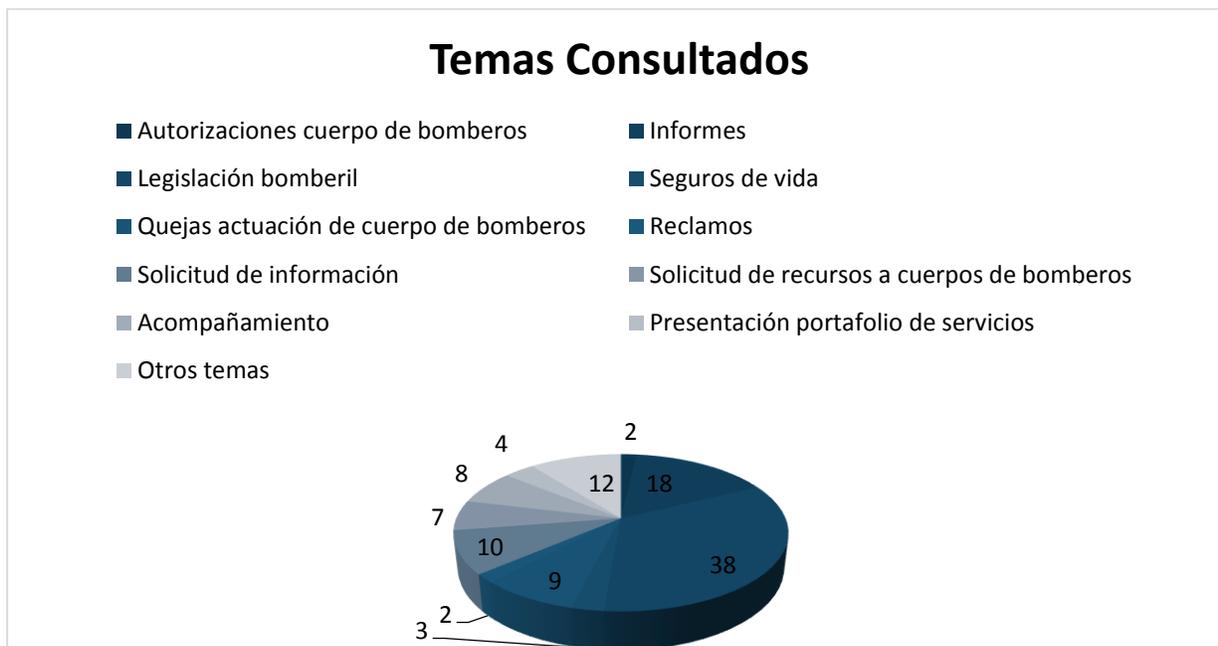
## 10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 23 departamentos del país, destacándose la ciudad del Bogotá (14 peticiones), el departamento de Santander (10 peticiones) y los departamentos de Cundinamarca (9 peticiones) y Valle del Cauca (9 peticiones).

Es del caso indicar, que varias de las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a correos electrónicos allegados al correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC y los usuarios no indican los lugares desde los cuales se dirigen.

## 11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 33.62% de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil (38 peticiones), donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, requisitos, elaboración de estatutos, sobre tasas bomberiles, inhabilidades, ascensos, inspecciones de seguridad, de igual manera la emisión de conceptos en temas que por lo general presentan lagunas normativas y finalmente la solicitud de apoyo jurídicos en la elaboración de convenios y contratos por parte de los cuerpos de bomberos, entre otros temas.
- El 15.92% (18) son informes presentados a la DNBC, por parte ante todo de cuerpos de bomberos que han sido requeridos para que den respuesta a oficios remitidos por parte de la Dirección. De igual manera entre estos informes podemos encontrar listados de unidades para ser registradas o informes de novedades que se presentan al interior de los diferentes cuerpos de bomberos, como retiros de unidades, carencia de presupuesto y equipamiento, etcétera.



- El 8.84% de las peticiones fueron solicitudes de información (10 peticiones), que versan sobre información acerca de listado de entidades que puedan brindar capacitaciones para la conformación y entrenamiento de brigadas, información acerca del registro de cursos, sobre qué centros se encuentran reconocidos como de entrenamiento y formación, información sobre cursos certificados por la DNBC, entre otras.
- El 7.96% de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (9 peticiones), 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.
- El 7.07% (8) fueron solicitudes de acompañamiento presencial por parte de abogados de la Dirección en los diferentes cuerpos de bomberos del país.
- Un 6.19% de las peticiones allegadas corresponden a solicitud de recursos a cuerpos de bomberos (7 peticiones), tales como préstamos y donaciones de maquinaria, dotación de recursos, entre otras.
- El 3.53% (4) fueron presentaciones de portafolios de productos y servicios ofrecidos a la Dirección.
- El 2.65% (3) fueron solicitudes de información específicas de seguros de vida.
- El 1.76% (2) de las peticiones fueron solicitudes para la autorización de registro de cursos, autorización de cursos y capacitaciones.
- El 1.76% (2) fueron reclamos contra la DNBC, con reiteración de solicitudes presentadas con anterioridad.
- El 10.61% (12) de las peticiones versan sobre temas diversos como por ejemplo: Solicitud de reconocimiento por los setenta y cinco años del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ibagué, solicitud de apoyo para viviendas en situación de riesgo, requerimiento por parte del Ministerio de Educación para contribución parafiscal, solicitud de reporte sobre el estado de implementación de las medidas de promoción, protección y prevención a la Dirección del Sistema Nacional de Juventud, invitaciones, entre otras.

## 12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de junio de 2016.	113
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	1
Tiempo de respuesta promedio de las PQRSD, que se reciben por los diferentes canales de atención de la DNBC.	5 días
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	5

## 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 usuarios se resuelvan en término.
- En el mes de junio fue recibido por la DNBC dos (2) reclamos por no atender en término las peticiones de los usuarios, sin embargo se informó a los peticionarios que no se encontraba prueba del envío de sus solicitudes en el correo de atención al ciudadano.
- El medio más utilizado por los usuarios de la DNBC para la presentación de PQRSD es la correspondencia escrita, la cual se tramita internamente a través del aplicativo ORFEO, seguido del uso del correo de atención al usuario [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) y el correo institucional de los funcionarios y contratistas de la DNBC. El canal presencial, telefónico y móvil, no presentan el trámite de ningún requerimiento porque las consultas de los usuarios no necesitaron una acción de trámite.



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

- Los temas más consultados son referentes a la legislación Bomberil y son recibidas en su mayoría por Cuerpos de Bomberos o Bomberos en ejercicio, las cuales son respondidas por la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, quienes cuentan con la información que es solicitada por los usuarios.
- Se debe resaltar, que no se presentaron quejas ni denuncias contra los servicios presentados por la Dirección y los funcionarios y contratistas en el periodo analizado, lo que demuestra que los usuarios no están inconformes con la atención que reciben por parte de la Dirección.

---

Elaboró  
Daniela Sofía Garzón Muñoz  
Contratista

---

Revisó  
Rainer Naranjo Charrasquiel  
Sub. Financiero v Administrativo

(Original Firmado)