



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Marzo de 2016
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

1 TABLA DE CONTENIDO

2	Objetivo:	3
3	Metodología:	3
4	Alcance del Informe:	3
5	Total de peticiones allegadas en el mes de marzo:	4
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:	10
13	Conclusiones:	11

2 OBJETIVO:

Informar a la ciudadanía y a la Alta Dirección sobre el desempeño de la DNBC en relación con el 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 marzo 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 marzo de 2016.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE MARZO:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 67 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
Marzo	10	4	53	67
Total	10	4	53	67

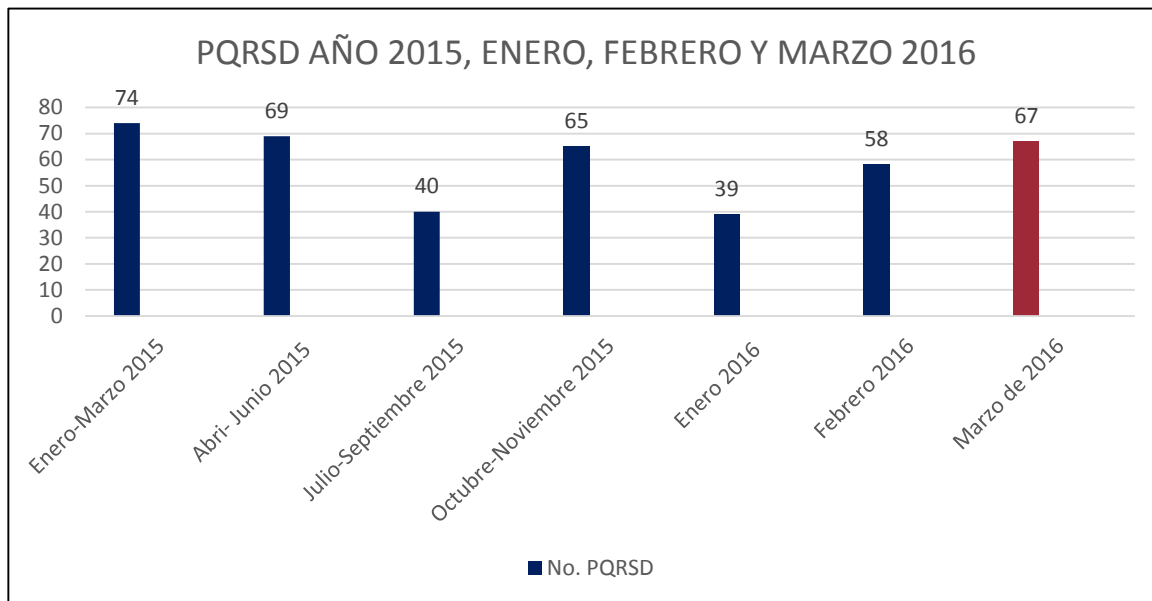
6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Marzo	48	16	3	67
Total	48	16	3	67

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 71.64% (48) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 23.88% (16) de las peticiones, evento que en muchas ocasiones se debe a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores, y presenta un 4.47% (3) de peticiones en las que no es posible determinar el termino de respuesta, debido que aún están pendientes la atención de 2 peticiones y 1 fue atendida por correo electrónico pero el responsable no informo sobre el día en que la misma se respondió.



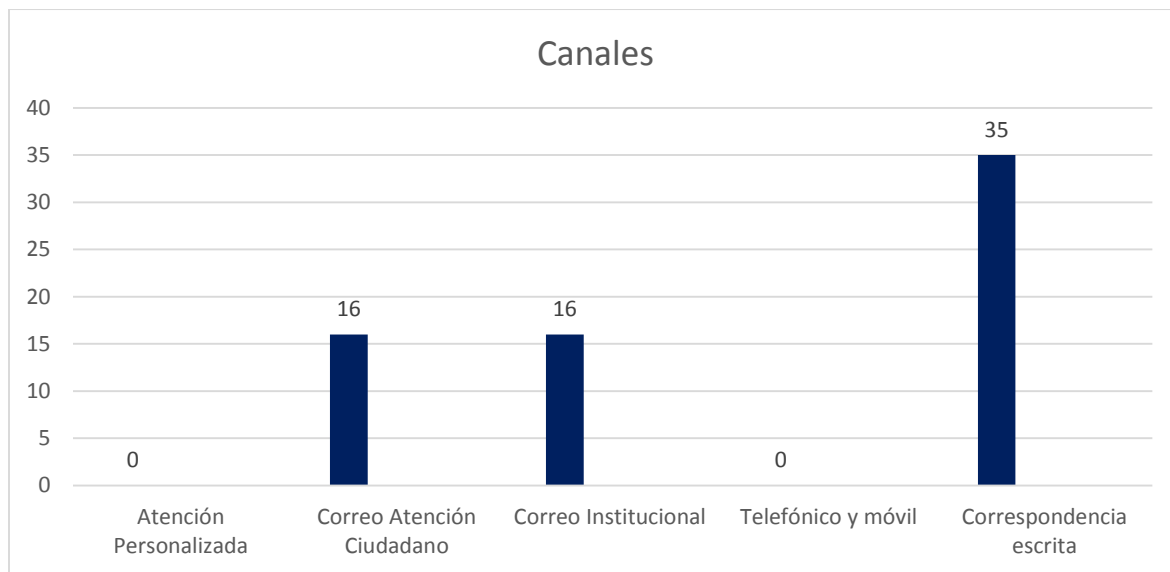
7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de Marzo la DNBC recibió 67 PQRSD, del total 40.29% (27) fueron peticiones de información, 19.4% (13) fueron solicitudes, 19.4% (13) fueron consultas, 14.92% (10) fueron peticiones de interés particular, 2.98% (2) fueron peticiones de documentos. Por temas de competencia, la petición radicada con el número 20163320004632 fue trasladada al cuerpo de Bomberos Voluntarios de Manizales.

Durante el periodo en análisis se recibieron 2 reclamos (2.98%) exigiendo la contestación de solicitudes hechas previamente por los usuarios y que no fueron atendidas a tiempo. No se recibió ningún tipo de denuncia contra algún funcionario o contratista. No se atendió, ningún ciudadano con discapacidad (movilidad/física, auditiva, visual).

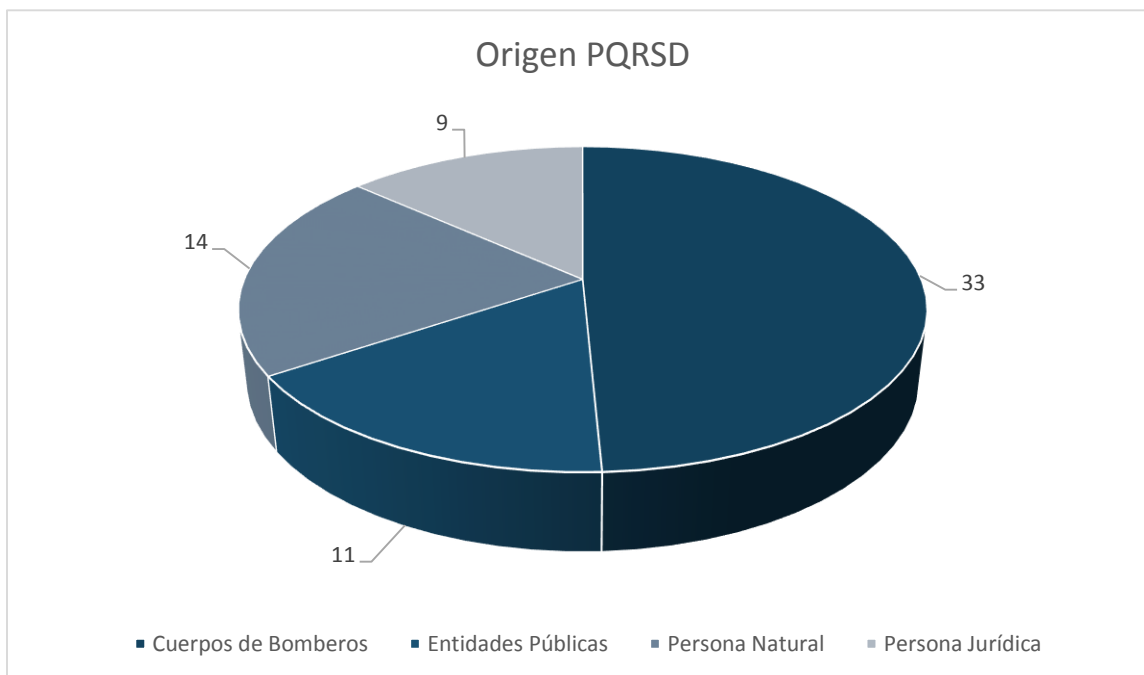
8 CANALES UTILIZADOS:



- Se puede observar en el gráfico que durante el mes de marzo de 2016 el canal más utilizado con un 52.23% (35 peticiones) es el de correspondencia escrita, que evidencia todas las PQRSD que se allegan de manera escrita y física directamente a la DNBC.
- Un 23.88% (16 peticiones) de las PQRSD que se allegan a la DNBC, se hace a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co, atendido por la Oficina de Atención al Usuario.
- Un 23.88% (16 peticiones) fueron recibidas a través del correo institucional de los servidores de la DNBC.
- Se observa que a través del canal presencial, 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.



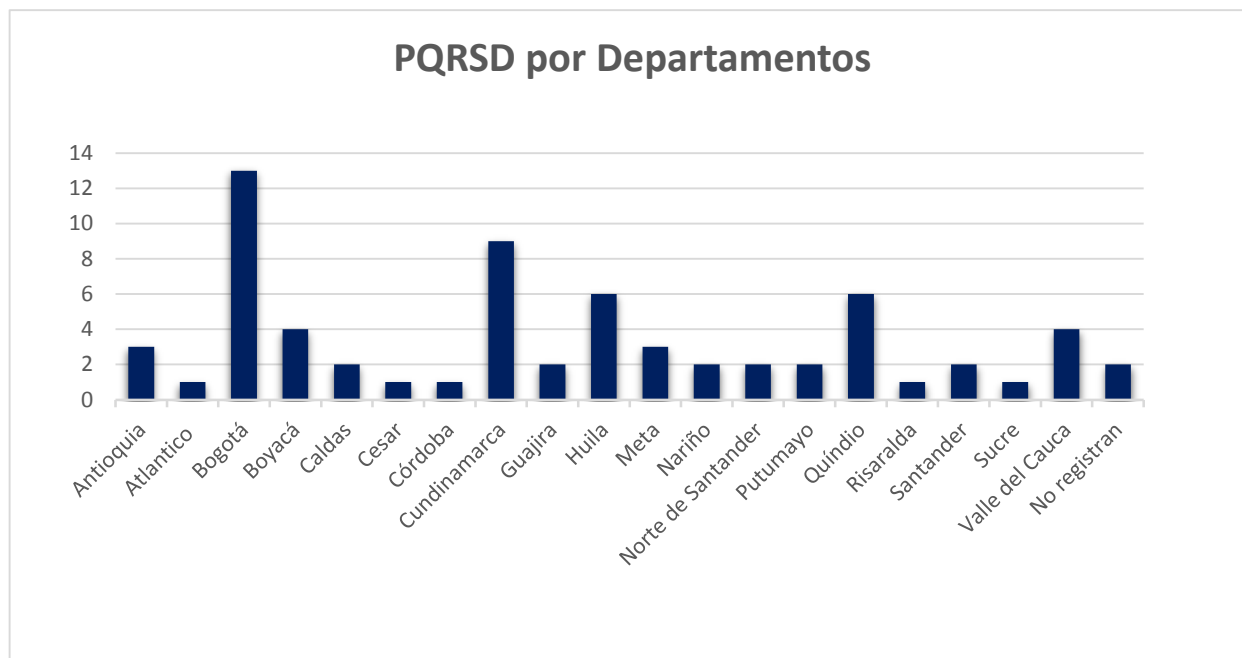
9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de marzo por parte de la DNBC se tiene que el 52.23% (33) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 13.43% (9) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran, la Delegación Departamental de Norte de Santander, Delegación Departamental del Departamento de Cota, Delegación Departamental del Quindío, Contraloría Municipal de Tunja, Ministerio de educación, entre otras.
- El 16.41% (11) 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 20.89% (14) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como Pepe Ganga, SERVIPROLUX LTDA, GYE Grupo y Estrategias SAS, ALKOSTO- K-TRONIX, Asociación de Bomberos y empleados de Caldas (ASSINBOMENC), entre otras.



10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

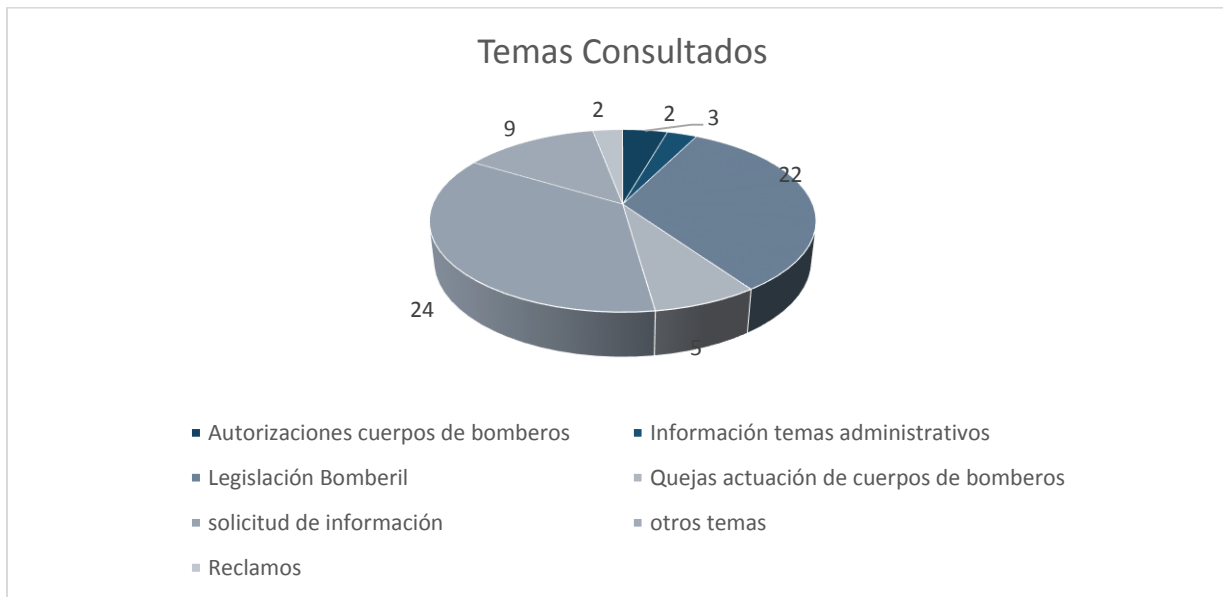


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 19 departamentos del país destacándose la ciudad del Bogotá (13 peticiones) y el departamento de Cundinamarca (9 peticiones).

Es del caso indicar, que dos (2) de las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, porque corresponden a correos electrónicos allegados al correo 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 32.83% de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil (22 peticiones), donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, cursos, elección de comandantes, capacitaciones cuerpos de bomberos, certificación de instructores, inspecciones de seguridad, carnetización de unidades activas, proyectos entre otros temas.
- El 35.82% de las peticiones son solicitudes de información (24 peticiones), que versan sobre información sobre el funcionamiento de una junta directiva, información sobre programas de voluntariado, ingreso a Cuerpos de Bomberos, información sobre cuerpos de Bomberos existentes en el país, incendios en algunos municipios, entre otras solicitudes.
- El 7.46% de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (5 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 4.47% de las peticiones son solicitudes para la autorización para dictar cursos de capacitación de bomberos (3 peticiones).

- El 2.98% (2 peticiones) fueron peticiones sobre asuntos administrativos realizados por las empresas GYE Grupo y Estrategias SAS y SERVIPROLUX LTDA.
- El 2.98% (2 peticiones) fueron reclamos contra la DNBC, con reiteraciones de derechos de petición.
- El 13.43% de las peticiones versan sobre temas diversos (9 peticiones), como la solicitud de requerir al Cuerpo de Bomberos de Cota para que justifique los costos de las inspecciones de seguridad, solicitud de reintegro a un cuerpo de Bomberos, información sobre maquinas entregadas a los cuerpos de bomberos, dos peticiones de documentos, entre otros.

12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de enero de 2016.	67
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.	15 días
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 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 marzo fueron recibidos por la DNBC dos (2) reclamos por no atender en término las peticiones de los usuarios, los reclamos se allegaron con reiteración de lo solicitado en un primer momento por cada usuario, ante lo cual la DNBC explico los motivos del retraso.
- 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 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.
- 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
Mónica M. Moreno P
Contratista

Revisó
Rainer Naranjo Charrasquiell
Sub. Financiero v Administrativo

(Original Firmado)