



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Octubre 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 octubre:.....	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 octubre 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 octubre de 2016.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE OCTUBRE:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 160 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
Octubre	28	1	131	160
Total	28	1	131	160

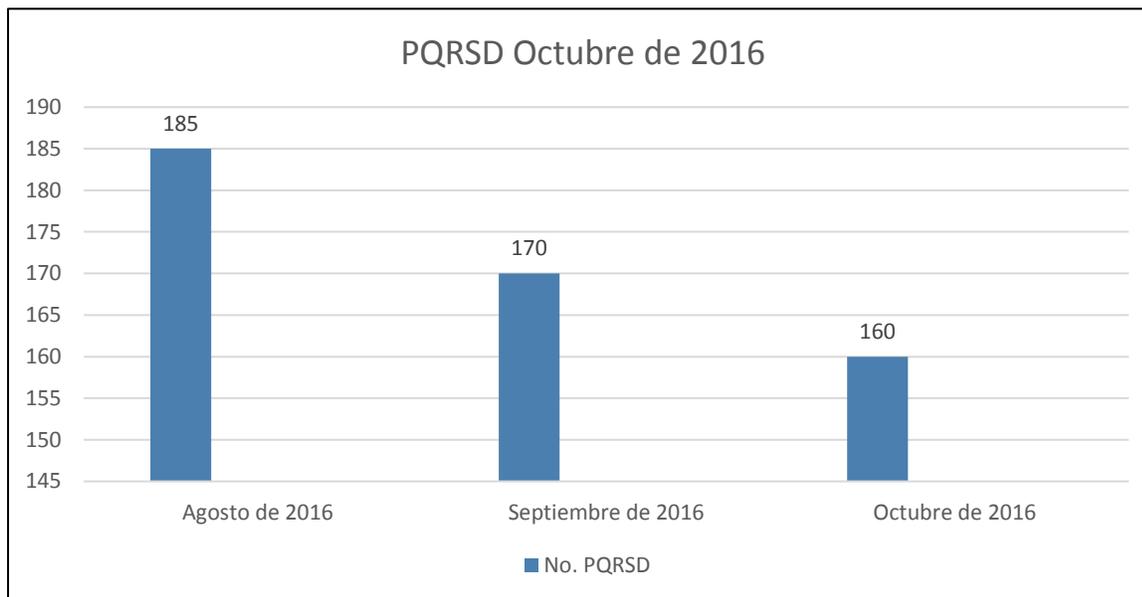
6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

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
Octubre	148	3	9	0	0	160
Total	148	3	9	0	0	160

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 93.5% (159) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 1.87% (3) de las peticiones y dejó sin respuesta un 5.92% (9) 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 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.

7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de Octubre, la DNBC recibió 160 PQRSD, del total: 46.25% (74) fueron solicitudes; 25.62% fueron informes (41), en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta, de igual manera se incluyen reportes, portafolios de servicios e informes de remisiones, un 10.62% (17) fueron consultas, el 6.87% (11) fueron peticiones de información, un 1.25% (2) fueron quejas, un 1.87% (3) fueron peticiones de documentos, se presentó una petición entre autoridades (0.62%) y diez (6.25%) invitaciones.

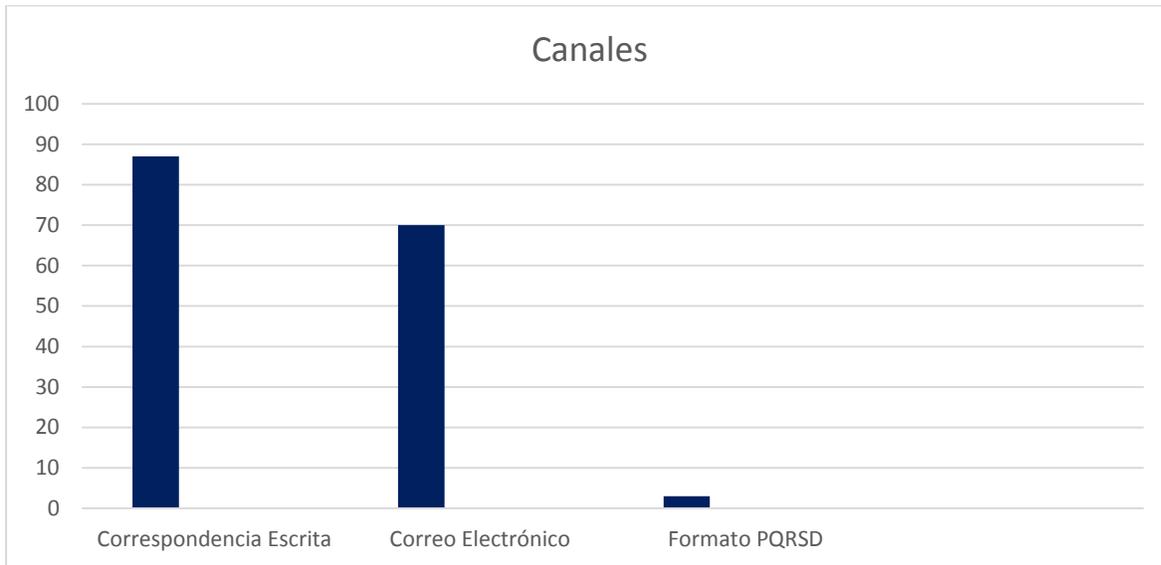
En este mes ninguna solicitud se trasladó a otra entidad por razones de competencia.

Durante este periodo no se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista, tampoco se atendió a personas en situación de discapacidad (auditiva, visual o física).



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

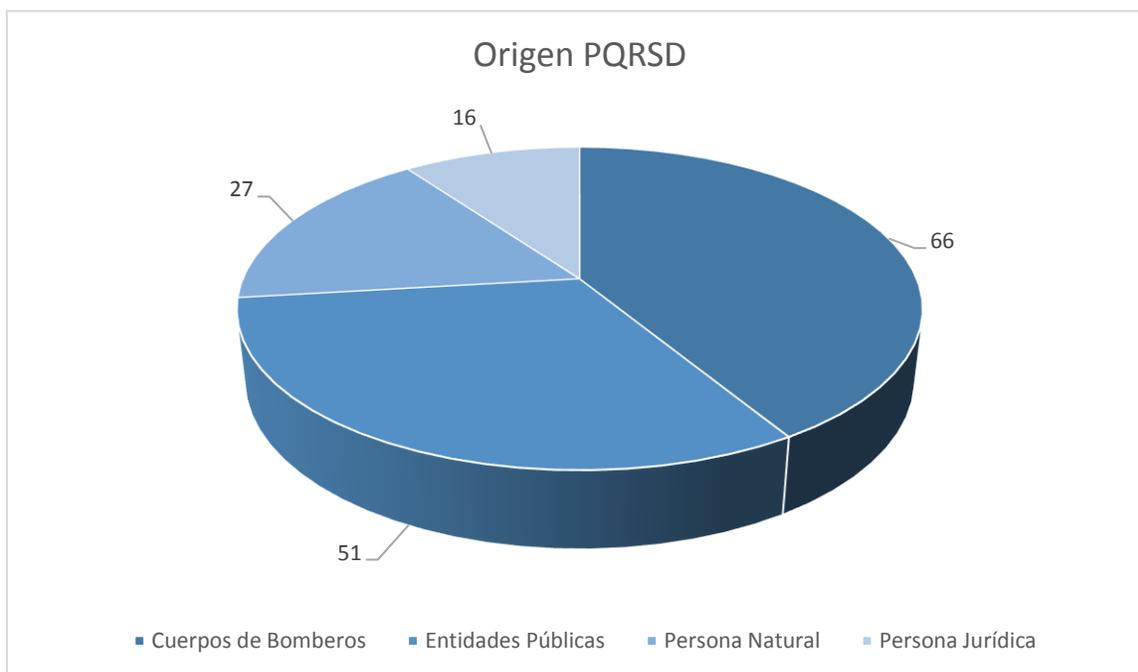
8 CANALES UTILIZADOS:



- Se puede observar en el grafico que durante el mes de Octubre de 2016 el canal más utilizado con un 54.37% (87 peticiones) fue la correspondencia escrita, que se allega a la entidad de manera física y directa.
- Un 43.75% (70 peticiones) de las PQRSD se realizaron de manera electrónica por medio del correo: 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 29.37% (47) se recibieron directamente al correo de atención al ciudadano y un 14.37% (23) fueron recibidas en los correos institucionales de los funcionarios o contratistas.
- Tres personas (1.87%) utilizaron el formato de PQRSD disponible en la Entidad de manera presencial.
- Por medio del chat institucional, se recibieron tres solicitudes atendidas por medio de correo electrónico, dado que se realizaron por fuera de horarios laborales.

- 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.

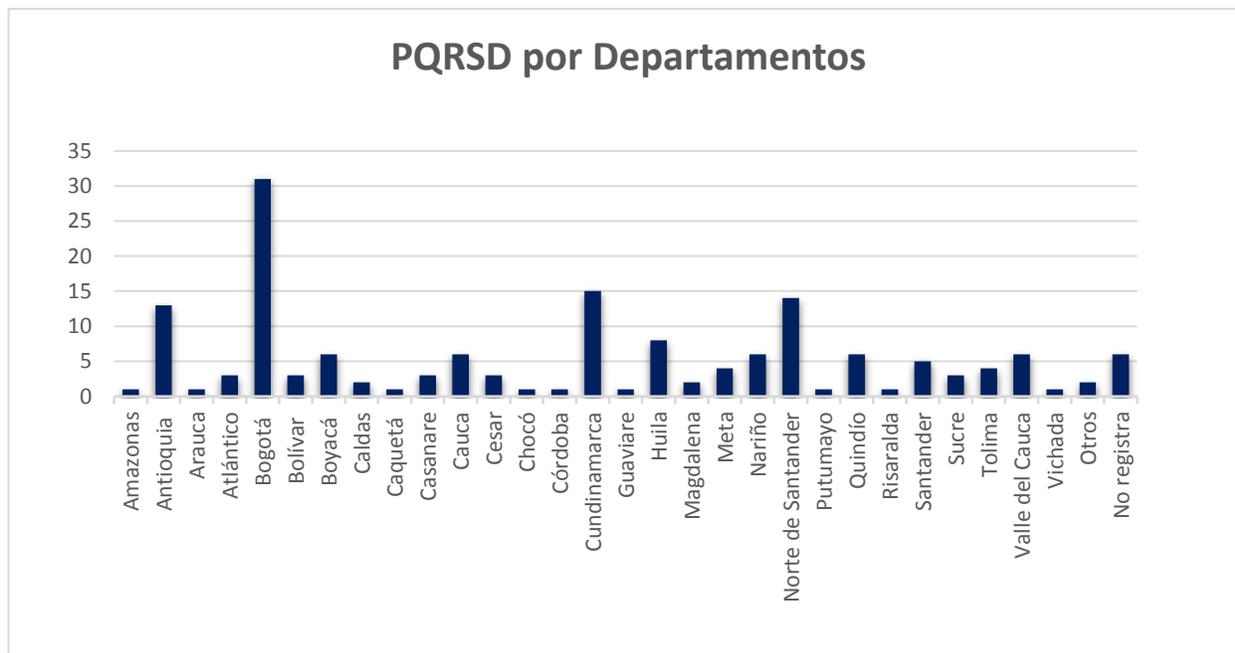
9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de octubre por parte de la DNBC se tiene que el 41.25 % (66) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Oficiales, dentro de este grupo también se incluyen a los coordinadores departamentales.
- El 31.87% (51) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: UNGRD, Alcaldía de la Estrella, Gobernación del Guaviare, Presidencia de la República, Gobernación del Casanare, Alcaldía Mayo de Bogotá. Defensoría Regional del Amazonas, Contraloría Municipal de Valledupar, entre otras.

- El 16.87% (27) 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 10% (16) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: GADIER, Manejo Integrado de Plagas FUMINIKO, ROSER Colombia S.A.S regional health safety environment, parque empresarial CIEM, Fundación Eudes, PEGSA, Industrias Pirotécnicas Martinicas el Vaquero LTDA, Cámara de Comercio de Armenia y el Quindío, LITO, entre otras.

10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 28 departamentos del país, destacándose la ciudad del Bogotá (31 peticiones), el departamento de Cundinamarca (15), Norte de Santander (14) y Antioquia (13).

En este mes se recibieron dos solicitudes de otros países, puntualmente Venezuela y Argentina. La primera una solicitud de empleo y la segunda una invitación al III Congreso Internacional de Alta calidad: “los nuevos desafíos de la seguridad pública y privada a nivel mundial”.

Es del caso indicar, que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a correo electrónicos allegados al correo atencionciudadano@dnbc.gov.co o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC y los usuarios no indican el lugar desde el cual se dirigió.

11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 10.62% de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil (17 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.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- El 12.5% de las peticiones fueron solicitudes de información (20 peticiones), que versan sobre consultas por capacitaciones, cursos, información técnica para la formulación de proyectos, estado del trámite de carnetización y trámites de seguros de vida.
- El 4.37% (7) fueron solicitudes de acompañamiento presencial por parte de abogados de la Dirección en 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.
- Un 10.62% (17) corresponden a respuestas dadas antes requerimientos realizados por la DNBC.
- El 4.37% de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (7 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, 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.
- Un 11.87% de las peticiones allegadas corresponden a solicitud de recursos a cuerpos de bomberos (19 peticiones), tales como préstamos y donaciones de maquinaria, dotación de recursos, entre otras.
- El 3.75% (6) de las peticiones fueron solicitudes para la autorización de registro de cursos, autorización de cursos y capacitaciones.
- Un 13.12% (21) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- El 5% (8) corresponde a copias enviadas de respuestas dadas a requerimientos realizados por la DNBC.

- En el mes de octubre llegaron 13 invitaciones (8.12%) para la DNBC, a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, congresos y conferencias.
- Durante este mes se allegó una reiteración a solicitud de donación de un vehículo tipo camioneta y donación de trajes de aproximación, debidamente contestada con Radicado: 20161000027551.
- El 15.88% (27) de las peticiones versan sobre temas diversos entre los cuales se destacan dos notificaciones de admisiones de acciones de tutela, accionantes: Wilson Valencia Tobón y Santiago Cuervo, en las cuales no fueron tutelados los derechos invocados.

12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de octubre de 2016.	160
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	0
Tiempo de respuesta promedio de las PQRSD, que se reciben por los diferentes canales de atención de la DNBC.	10 días
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	9

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 octubre fue recibida una reiteración de solicitud radicada con anterioridad la cual fue atendida oportunamente.

- 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 institucional de los funcionarios y contratistas de la DNBC y el de atención al usuario atencionciudadano@dnbc.gov.co. Mediante el canal presencial se atendieron cinco peticiones las cuales se recibieron debidamente en el formato de PQRSD y fueron posteriormente radicadas para ser respondidas en términos, en cuanto al canal telefónico fijo y móvil, no presentan el trámite de ningún requerimiento porque las consultas de los usuarios no necesitaron una acción de trámite, al igual que vía chat institucional.
- 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 Charrasquiell
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)