



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Octubre, Noviembre y
Diciembre de 2015
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 cada mes:..... | 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:..... | 10 |

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 los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015.

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 y atención personalizada, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2015.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN CADA MES:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 65 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 | Subdirección administrativa y financiera | Subdirección estratégica y coordinación Bomberil | Total peticiones |
|--------------|--|--|------------------|
| Octubre | 1 | 16 | 17 |
| Noviembre | 0 | 25 | 25 |
| Diciembre | 1 | 22 | 23 |
| Total | 2 | 63 | 65 |

6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

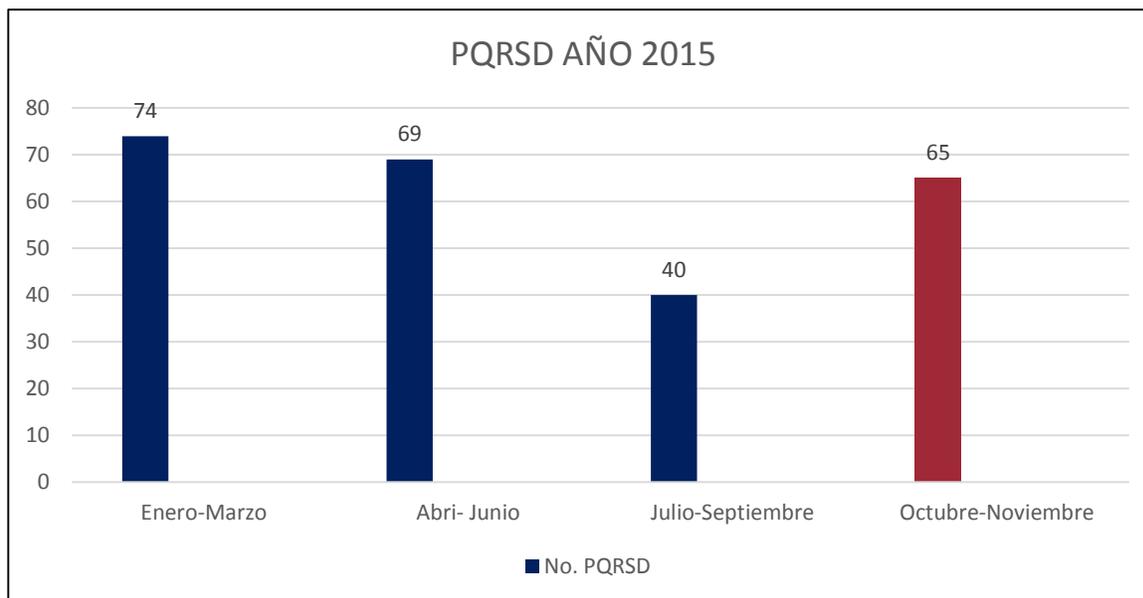
| Período | Total de peticiones respondidas en tiempo | Total de peticiones respondidas extemporáneamente | Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado | Total peticiones |
|--------------|---|---|---|------------------|
| Octubre | 3 | 7 | 7 | 17 |
| Noviembre | 11 | 8 | 6 | 25 |
| Diciembre | 11 | 9 | 3 | 23 |
| Total | 25 | 24 | 16 | 65 |

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 38.4% (25) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 36.9% (24) de las peticiones y presenta un 24.6% (16) de peticiones en las que no es posible determinar si fueron contestadas en término, debido a que la respuesta a los requerimientos no reflejan la fecha en que el mismo fue allegado y tampoco la misma se encuentra entrelazada en el aplicativo ORFEO con la entrada.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

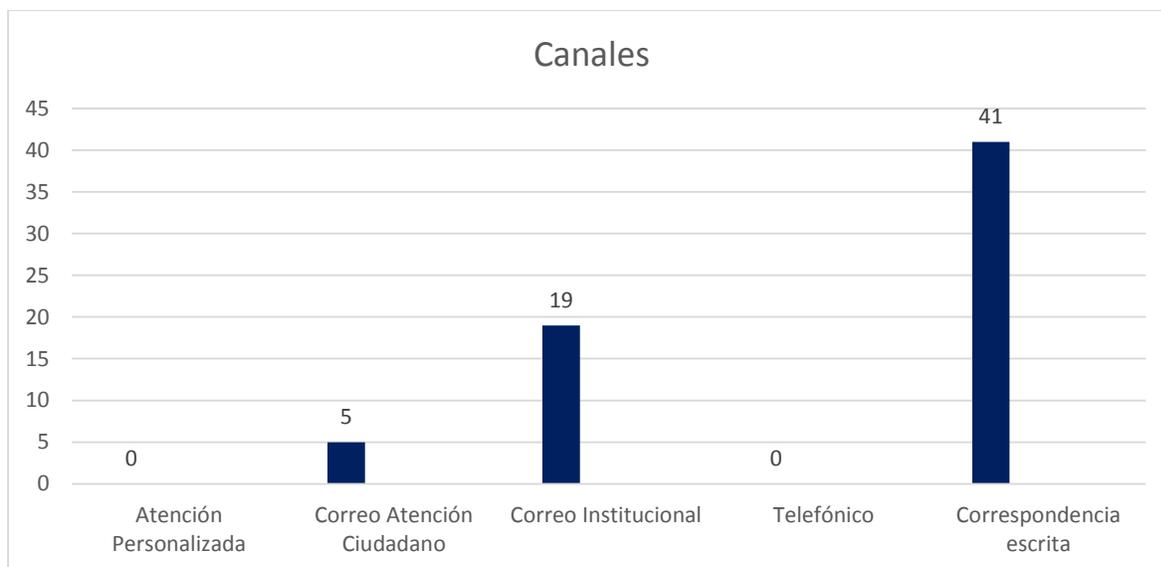
7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En los meses de octubre, noviembre y diciembre la DNBC recibió 65 PQRSD, del total 70% fueron peticiones de información (46), 13% fueron consultas (9), 1% fueron petición de documentos (1) y 13% fueron solicitudes (9). Por temas de competencia una petición de información radicada con el número 20153320022332 del 4 de diciembre de 2015, fue trasladada al Cuerpo de Bomberos Oficiales de Neiva.

Durante el periodo en análisis, no se recibió ningún reclamo por los servicios ofrecidos por la Dirección, como ningún tipo de denuncia contra algún funcionario o contratista. No se atendió, ningún ciudadano con discapacidad (movilidad/ física, auditiva, visual).

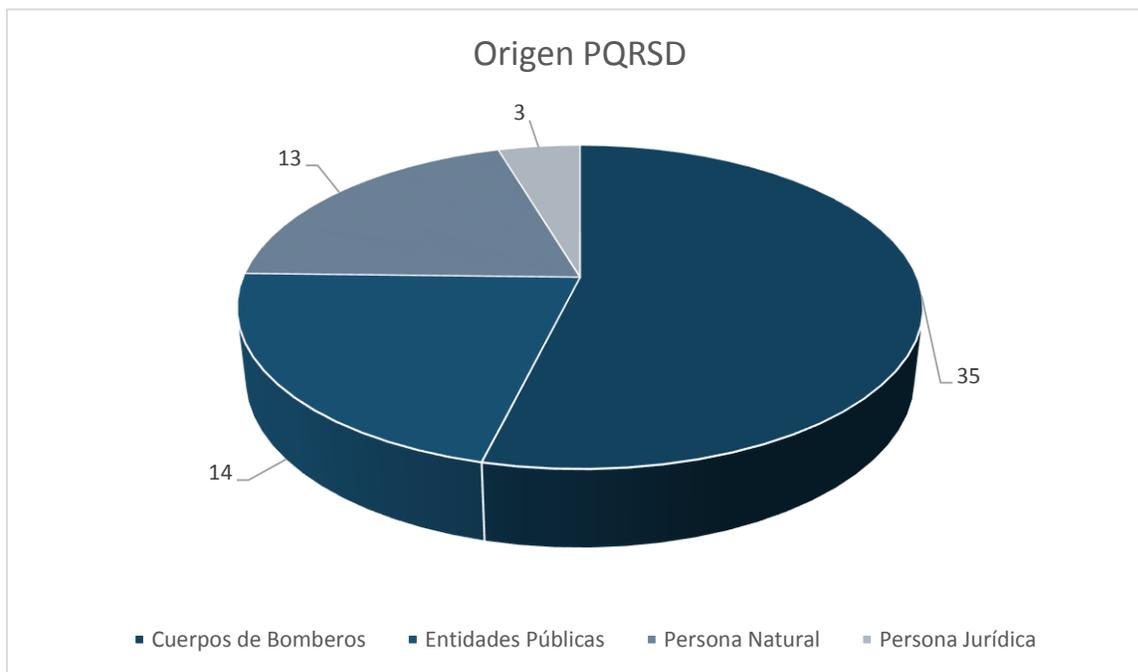
8 CANALES UTILIZADOS:



- Se puede observar en el gráfico que durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2015 el canal más utilizado con un 63% (41 peticiones) es el de correspondencia escrita, que evidencia todas las PQRSD que se allegan de manera escrita y física directamente a la DNBC.
- Un 29.2% (19 peticiones) de las PQRSD que se allegan a la DNBC, se hace a través del correo institucional de los funcionarios.
- Un 7.6% (5 peticiones) fueron recibidas mediante el correo de atenciónciudadano@dnbc.gov.co, el cual empezó a operar en el mes de diciembre del año 2015.
- Se observa que a través de los canales para la atención presencial y telefónica no se han recibido PQRSD, debido a que estos canales se encuentran en fase de implementación por parte de la DNBC.



9 ORIGEN DE PQRSD:

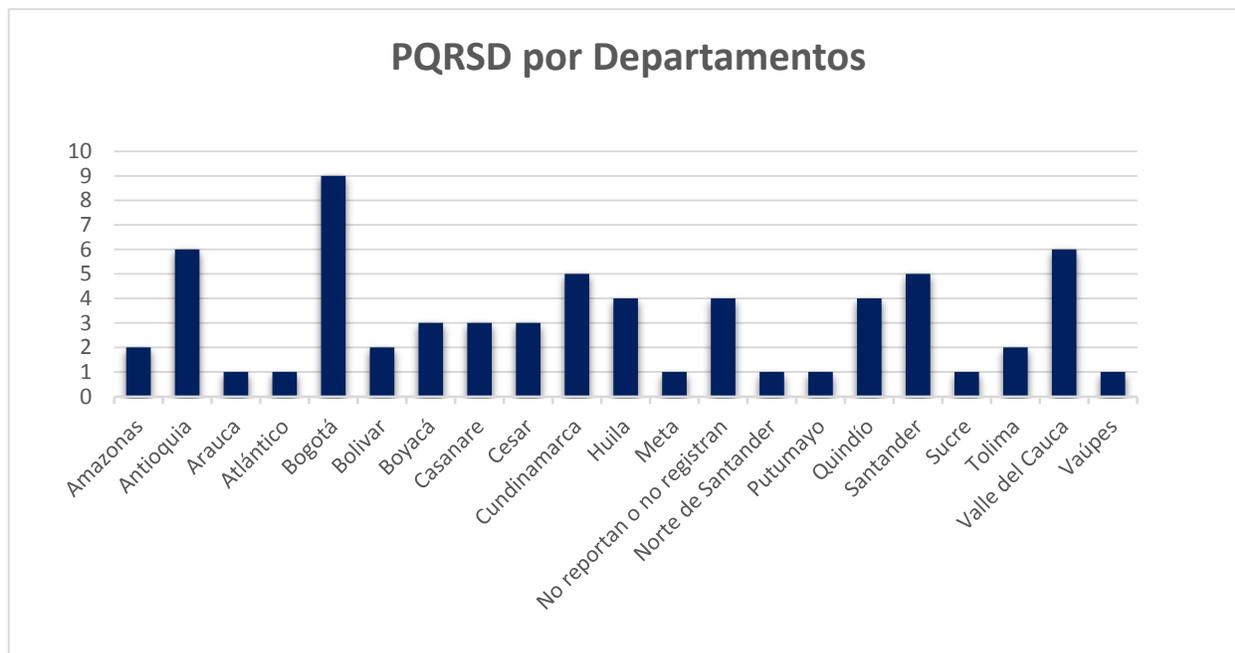


- Del total de PQRSD recibidas en los meses de octubre, noviembre y diciembre por parte de la DNBC se tiene que el 53% (35) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales
- El 21% (14) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran, la Gobernación del Valle del Cauca, la alcaldía de Puerto Boyacá y Sibaté, petición de la coordinadora de ambiente de trabajo de ISAGEN, Secretaria de Transparencia, Ministerio del Interior, Ministerio de Industria y Comercio, dos juzgados, entre otras entidades.
- El 20% (13) 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 4% (3) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como Papeles Andes, Comercial Allan S.A y CAMACOL.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

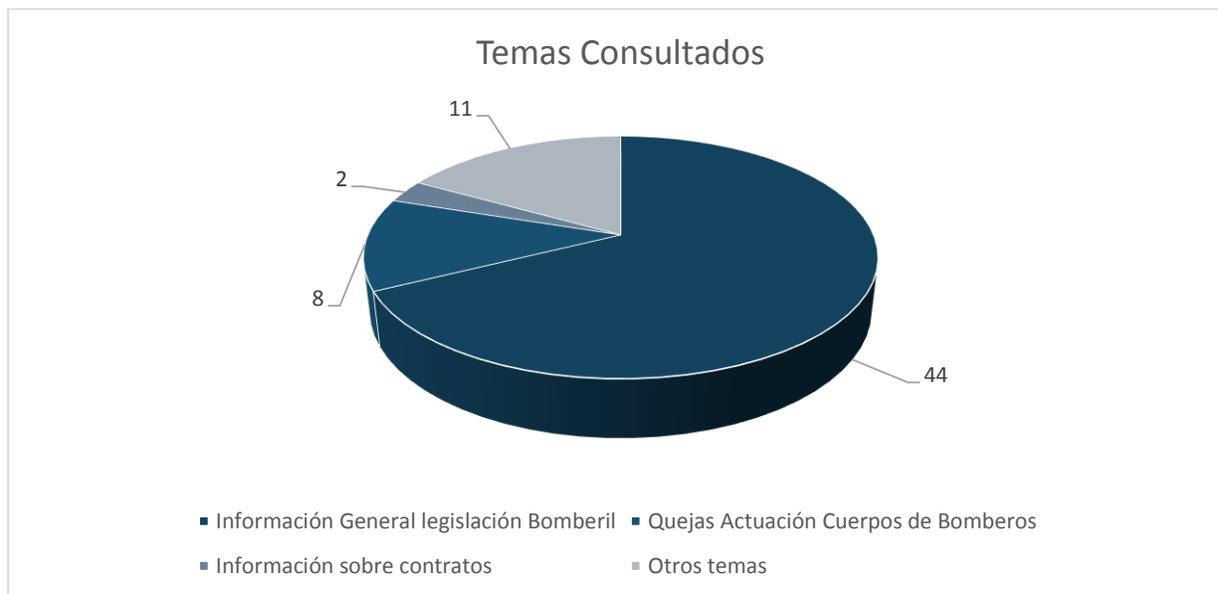


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 21 departamentos del país destacándose la ciudad del Bogotá (9 peticiones) y los departamentos de Antioquia (6 peticiones), Valle del Cauca (6 peticiones), Cundinamarca (5 peticiones) y Santander (5 peticiones).

Es del caso indicar que cuatro de las peticiones no registran ciudad, municipio o departamento de origen, toda vez que corresponden a correos electrónicos allegados al correo atencionciudadano@dnbc.gov.co y los usuarios no indican los lugares desde los cuales se dirigen.



11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 67% de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil (44 peticiones), donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, ascensos, homologación de rangos de los cuerpos de bomberos oficiales o voluntarios, entre otros temas.
- El 12% de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (8 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” y la demás legislación a la que hubiere lugar.
- El 3% son peticiones donde se solicita información sobre los contratos celebrados, adjudicados o en ejecución por parte de la DNBC (2 peticiones), peticiones que directamente se dirigen al Grupo de gestión Contractual que hace parte de la Subdirección Administrativa y Financiera de la DNBC.
- El 16% de las peticiones versan sobre temas diversos, como la solicitud de un concepto técnico por parte de la DNBC en temas mecánicos, la verificación de personas autorizadas para dar capacitaciones en el tema Bomberil, información sobre el estado de una camioneta entregada por parte de la DNBC, entre otros temas.

12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

| Concepto | Número |
|--|---------|
| Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2015. | 65 |
| 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 y la Resolución 396 de 2015 expedida por la Dirección, en la medida que todos los requerimientos que presentan los usuarios se resuelvan en término.
- La Dirección se encuentra en fase de implementar el nuevo proceso de Atención al Usuario, para mejorar el seguimiento a cada PQRSD que es allegada y poder cumplir con los términos de respuesta a los que obliga la Ley.
- 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, en cuanto al mismo, es deber de los funcionarios y contratista hacer uso del aplicativo ORFEO y registrar los correos que contengan PQRSD en el mismo.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- La DNBC cuenta con el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co, creado con el objetivo de facilitar la presentación de PQRSD por parte de los usuarios y el cual esta disposición de los mismos en la página web de la Dirección. Además, la Dirección cuenta con dos nuevos canales de atención, como el canal presencial en Bogotá en la Carrera 30 N 85 A 39/47 y atención telefónica en las líneas (57 1) 2571263 / 2571281 / 257 1275 extensión 146.
- 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 y Administrativo