



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Septiembre 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 septiembre:.....	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 septiembre 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 septiembre de 2016.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 170 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
Septiembre	21	5	144	170
Total	21	5	144	170

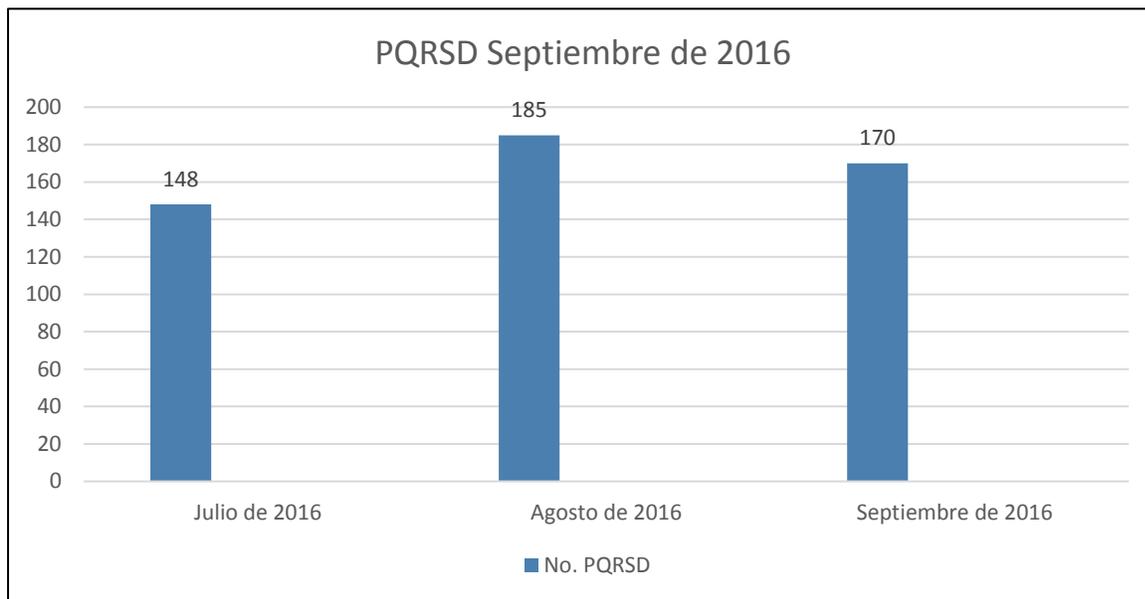
6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

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
Septiembre	159	5	3	0	3	170
Total	159	5	3	0	3	170

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 93.52% (159) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 2.94% (5) de las peticiones y dejó sin respuesta un 1.76% (3) 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 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:

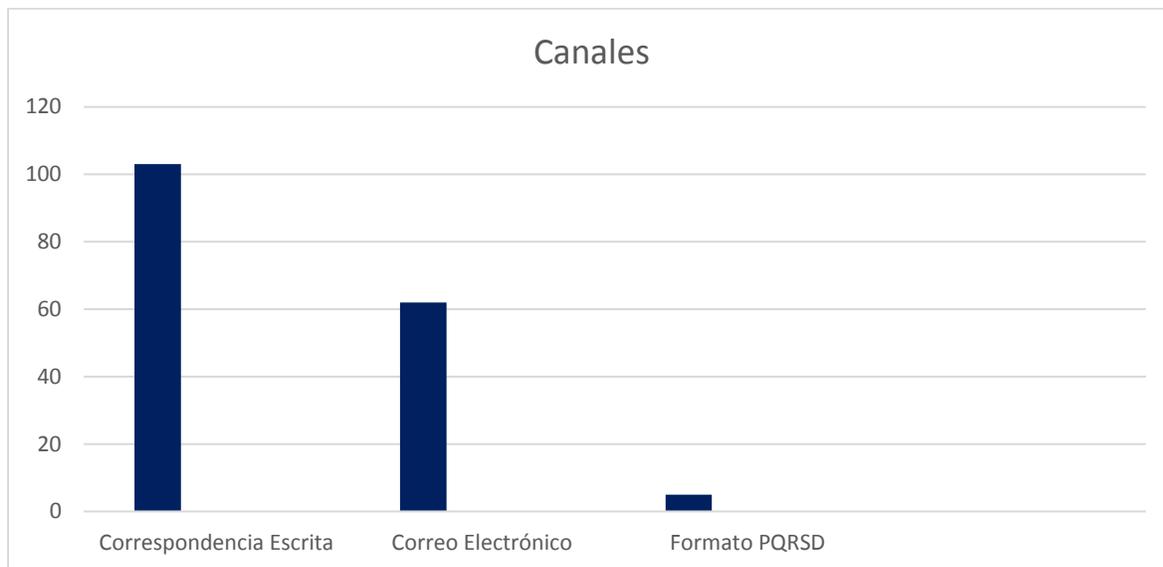


En el mes de Septiembre, la DNBC recibió 170 PQRSD, del total: 57.64% (98) fueron solicitudes; 11.76% fueron informes (20), en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta, de igual manera se incluyen reportes, invitaciones, portafolios de servicios e informes de remisiones, un 15.29% (26) fueron consultas, el 3.52% (6) fueron peticiones de información, un 7.05% (12) fueron quejas, un 2.94% (5) fueron peticiones de documentos, se presentó una petición entre autoridades (0.58%), un reclamo mostrando inconformidad con circular de tarifas (0.58%) y una invitación al ejercicio regional de respuesta a terremotos SIMEX(0.58%)

Por temas de competencia, las peticiones: 20163320022282 (Cuerpo de Bomberos de Garzón, Huila), 20163320022522 (Presidencia de la República), 20163320023022 (Alcaldía Municipal, Defensoría del Pueblo, Personería Municipal, Fiscalía Seccional y Cuerpo de Bomberos de Villa del Rosario) y 20163320024072 (Unidad de víctimas), fueron trasladadas a las entidades señaladas entre paréntesis.

Durante este periodo no se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista. Se atendió, un ciudadano en situación de discapacidad auditiva, viendo la necesidad de contar con los servicios SIEL, que garanticen una prestación excelente a las personas en situación de discapacidad.

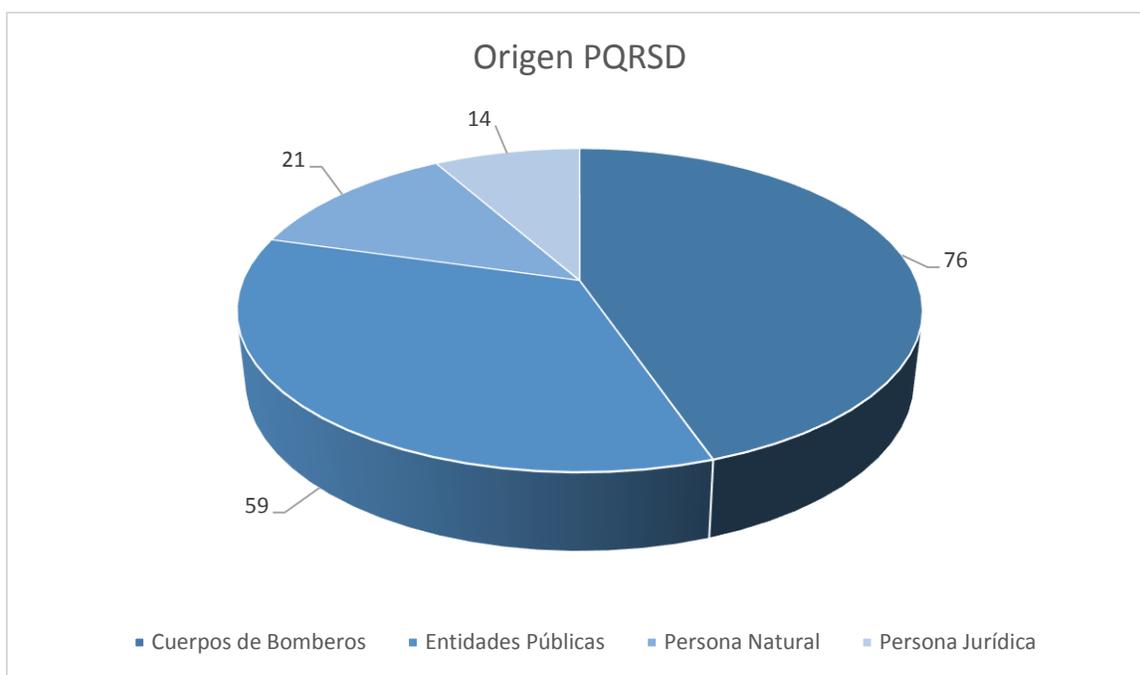
8 CANALES UTILIZADOS:



- Se puede observar en el gráfico que durante el mes de septiembre de 2016 el canal más utilizado con un 60.58% (103 peticiones) fue la correspondencia escrita, que se allega a la entidad de manera física y directa.
- Un 36.47% (62 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 20.58% (35) se recibieron directamente al correo de atención al ciudadano y un 15.88% (27) fueron recibidas en los correos institucionales de los funcionarios o contratistas.
- Cinco personas (2.94%) utilizaron el formato de PQRSD disponible en la Entidad de manera presencial. Una de ellas con discapacidad auditiva.
- Por medio del chat institucional, se recibieron tres solicitudes, de las cuales ninguna fue radicada, pues 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.

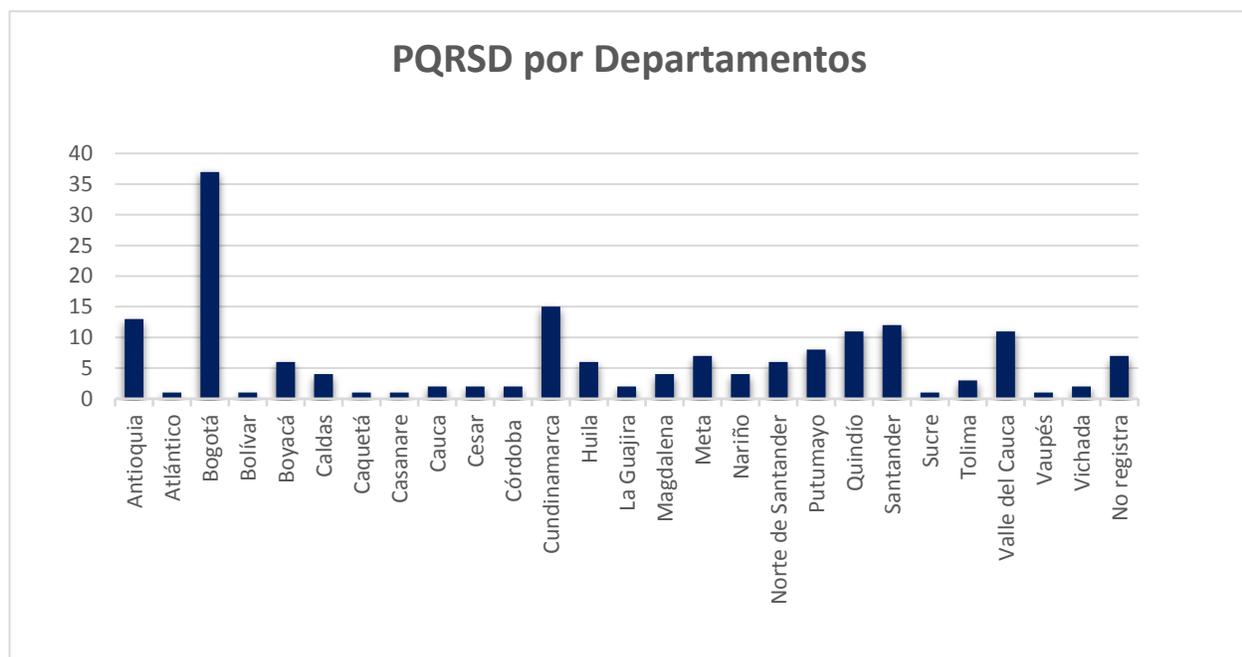
9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de septiembre por parte de la DNBC se tiene que el 44.70 % (76) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Oficiales y Aeronáuticos, dentro de este grupo también se incluyen a los coordinadores departamentales.
- El 34.70% (59) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Alcaldía de Armenia, Procuraduría Provincial de Santa Marta, Ministerio de Defensa Nacional - Policía Nacional, UNGRD, Gobernación del Tolima, Alcaldía de Soacha, Personería Municipal de Cota, Contraloría General de la Nación, ente otras.

- El 12.35% (21) 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 8.23% (14) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: T&T Consultores Empresariales S.A.S, POMCA Río Bogotá, SIMEX, COCOMA, HSEQ Nov Rig Systems and Aftermarket, PROENFAR, Grupo AVE, Acero Grupo Ocho, AKVO S.A.S, RQS Solutions, entre otras.

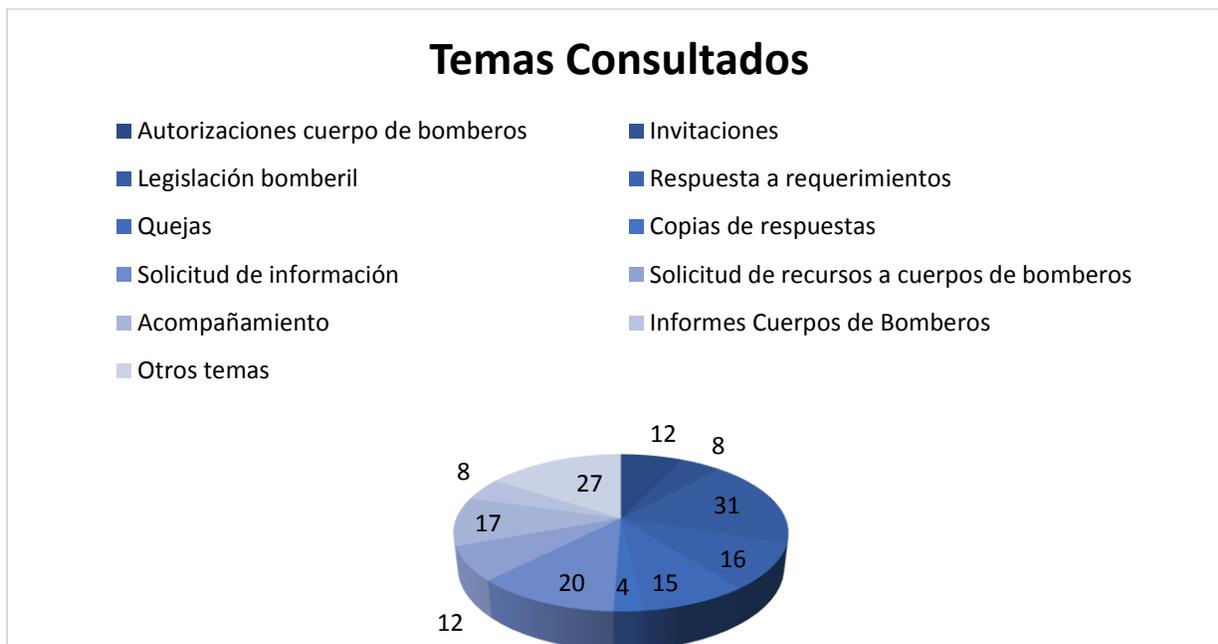
10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 25 departamentos del país, destacándose la ciudad del Bogotá (37 peticiones), el departamento de Cundinamarca (15 peticiones), Antioquia (13 peticiones), Santander (12 peticiones), y Quindío y Valle del Cauca (11 peticiones c/u).

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 18.23% de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil (31 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 11.76% de las peticiones fueron solicitudes de información (20 peticiones), que versan sobre listado de unidades registradas, emergencias reportadas, viabilidad de proyectos radicados, vigencia de certificados de cumplimiento, listado de instructores avalados, información acerca de la legalidad de bonos y rifas realizadas por cuerpos de bomberos.
- El 10% (17) 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 9.41% (16) corresponden a respuestas dadas antes requerimientos realizados por la DNBC.
- El 8.82% de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (15 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 7.05% de las peticiones allegadas corresponden a solicitud de recursos a cuerpos de bomberos (12 peticiones), tales como préstamos y donaciones de maquinaria, dotación de recursos, entre otras.
- El 7.05% (12) de las peticiones fueron solicitudes para la autorización de registro de cursos, autorización de cursos y capacitaciones.
- Un 4.70% (8) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- El 2.35% (4) corresponde a copias enviadas de respuestas dadas a requerimientos o traslados realizados por la DNBC.

- En el mes de septiembre llegaron 8 invitaciones (4.70%) para la DNBC, a reuniones con alcaldías y cuerpos de bomberos, discusión de políticas de fortalecimiento, talleres en gestión del riesgo en incendios forestales, entre otras.
- El 15.88% (27) de las peticiones versan sobre temas diversos como por ejemplo: Solicitudes de certificados de cumplimiento, notificaciones de fallos de acciones de tutela, comunicación de remisiones, solicitud de concepto favorable para la creación de cuerpo de bomberos, retiro de pliego de cargos, entre otras.

12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de septiembre de 2016.	170
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	4
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.	3

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 septiembre no fueron recibidos reclamos por los peticionarios.
- En este periodo cabe resaltar la atención de un ciudadano en situación de discapacidad (sordomudo), que si bien fue atendido satisfactoriamente, podría haberse atendido de una manera más óptima con la prestación de los servicios de SIEL, para lo cual se hace necesario contar con los implementos mínimos, que son

una diadema y una cámara web HD para la implementación del convenio con el Centro de Relevó.

- 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 Charrasquiél
Sub. Financiero v Administrativo

(Original Firmado)