



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Enero de 2017  
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

Carrera 30 No. 85A-39/47 Bogotá D.C.  
Teléfonos: (1)2571281/ (1)2571263/ (1)2571275  
**Atención al Ciudadano**  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387 WhatsApp: 3102414387  
Pagina Web: [bomberos.mininterior.gov.co](http://bomberos.mininterior.gov.co)



*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 Enero:.....	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 Enero de 2017.

## 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 Enero de 2017.

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

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 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
Enero	15	4	127	146
<b>Total</b>	15	4	127	146



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 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
Enero	98	40	3	0	5	146
<b>Total</b>	98	40	3	0	5	146

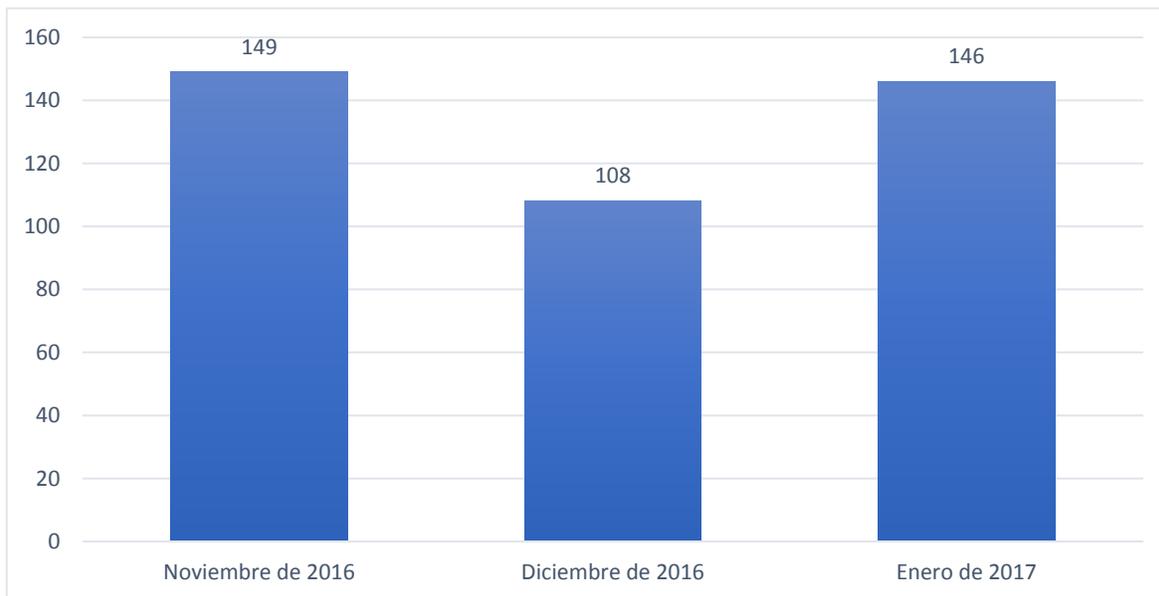
La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 67,12% (98) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 27,40% (40) de las peticiones y dejó sin respuesta un 2,05% (3) de peticiones, sin especificar el motivo por el cual la petición no fue atendida; eventos 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.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



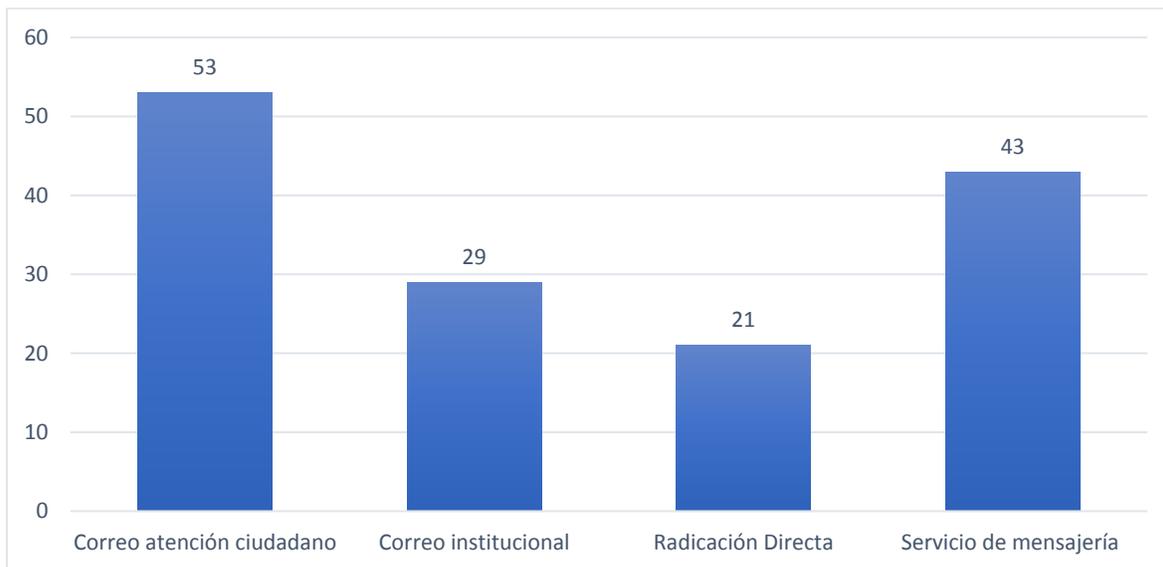
En el mes de Enero, la DNBC recibió 146 PQRSD, del total: 45,89% (67) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentadas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 43,15% (63) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta, de igual manera se incluyen reportes, portafolios de servicios e informes de remisiones, el 4,11% (6) fueron peticiones de información, un 2,05% (3) fueron invitaciones, un 2,05% (3) fueron consultas, un 1,37% (2) fueron peticiones de documentos, 0,68% (1) fueron interés particular y 0,68% (1) fueron peticiones entre autoridades.

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:

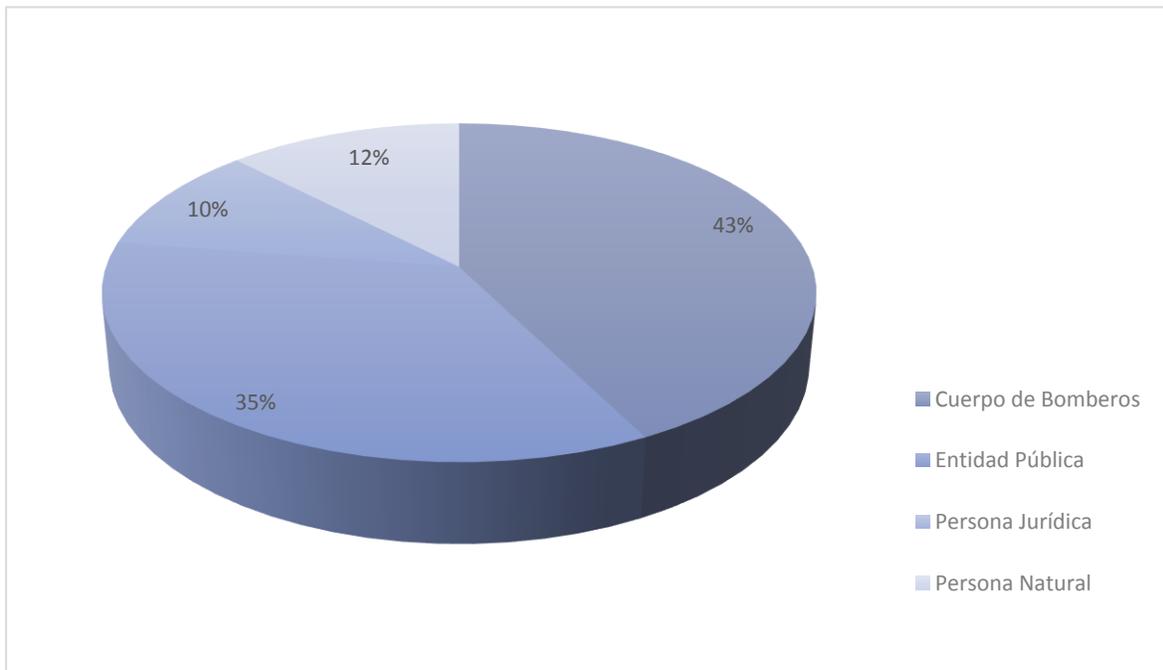


- Se puede observar en el grafico que durante el mes de Enero de 2017 el canal más utilizado con un 36,30% (53 peticiones) fue el correo electrónico [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)
- Un 29.45 % (43) de las PQRSD se radicaron mediante el servicio de mensajería.
- En la ventanilla única de radicación se recibieron (21) 14.38%.
- A través de los correos institucionales de los funcionarios se recibieron 19.86% (29) PQRSD que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para dar el trámite correspondiente.
- Se observa que, a través de los distintos canales de atención no se han recibido PQRSD, aunque se atienden a los usuarios a través de estos medios, la atención no origina un trámite mayor.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

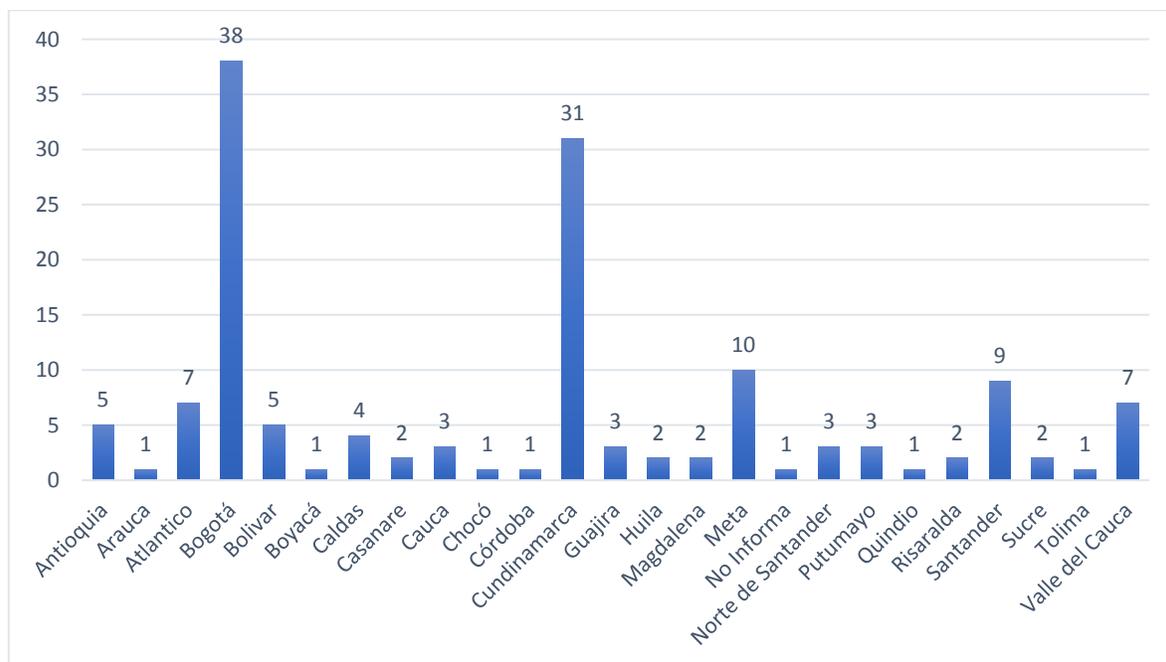
## 9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Enero por parte de la DNBC se tiene que el 42,47 % (62) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 34,93% (51) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Superintendencia De Industria Y Comercio, Procuraduría General De La Nación, Ministerio de Trabajo, Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de hacienda y crédito público, Ministerio De Vivienda, Ciudad y Territorio, UNGRD, Gobernación del Huila, Alcaldía de Santiago de Cali, Alcaldía de Poré, entre otros.
- El 12,33% (18) 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 10,27% (15) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: TELMEX Colombia S.A., ALPECORP Colombia LTDA, Gases del caribe S.A. ESP, ECOFOREST S.A.S., PRODESEG S.A. y Caribe Verde S.A. ESP.



## 10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



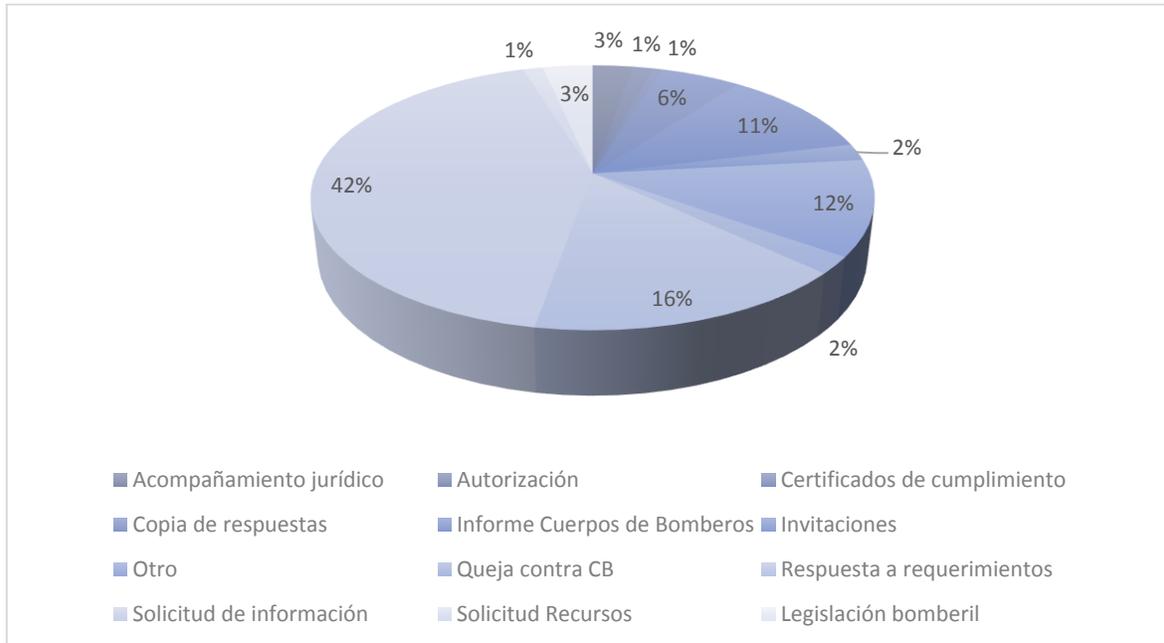
Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (25) departamentos del país destacándose la ciudad de Bogotá con 26,03% (38) PQRSD, le sigue el departamento de Cundinamarca donde se recibió el 21,23% es decir (31) peticiones, el departamento del Meta con 6,85% (10), Santander con 6,16% (9) y Valle del Cauca con 4,7% (7).

Es del caso indicar que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a solicitudes allegadas al correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC por lo cual se desconoce la procedencia, sin embargo se realiza el trámite correspondiente.



*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 42,71 % de las peticiones fueron solicitudes de información (62 peticiones), que versan sobre consultas por capacitaciones, cursos, información técnica para la formulación de proyectos, solicitudes de firma de certificados, estado del trámite de carnetización y trámites de seguros de vida.
- Un 15,75% (23) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 11,64% (17) de las peticiones versan sobre temas diversos.
- Un 10,96% (16) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- El 5,48% (8) corresponde a copias enviadas de respuestas dadas a requerimientos realizados por la DNBC.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

- El 3.42% (5) de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil, 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 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 2,74% (4) 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.
- El 2.05% (3) de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos, 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.
- En el mes de Enero llegaron 3 invitaciones para la DNBC, a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.
- Se clasificó el 1,37% (2) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 0,68% (1) corresponde a certificados de cumplimiento.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 12 PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Informes	22 días hábiles
Invitaciones	16 días hábiles
Petición de documentos e información	11 días hábiles
Petición entre Autoridades	9 días hábiles
Solicitudes	20 días hábiles

El tiempo de respuesta promedio de las PQRSD que se reciben por los diferentes canales de atención de la DNBC, como se evidencia en la anterior tabla no es acorde a lo que indica la normativa y se dio contestación extemporánea por lo tanto se deben tomar medidas correctivas para disminuir los tiempos de respuesta.

## 13 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de Enero de 2017.	146
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	8
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	3

## 14 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



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

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.

- Durante el mes de Enero el canal más utilizado con un 36,30% (53 peticiones) fue el correo electrónico [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) Por lo que Es importante recordar que se debe tener un Back Up de la información.
- Dando cumplimiento al decreto 1166 de 2016, durante el mes evaluado no se recibieron peticiones por los canales telefónico y móvil para lo cual se estableció el nuevo formato PQRSD para la recepción de estas peticiones.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 127 es decir 86,99% de las 146 PQRSD del mes, debido a los tiempos de contratación se vieron traumatismos y retrasos en las respuestas.
- 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.
- Pese a que no se presentaron quejas ni denuncias contra los servicios presentados por la Dirección y los funcionarios y contratistas en el periodo analizado, esta oficina observa con preocupación el número de peticiones cumplidas extemporáneamente y deberán tomarse las medidas correctivas correspondientes a fin de dar respuesta lo más pronto posible a las peticiones de la ciudadanía, so pena de incurrir en faltas disciplinarias.

Elaboró  
**Marisol Hortúa Reyes**  
Contratista Gestión Atención al Usuario

Revisó  
**Rainer Naranjo Charrasquiel**  
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)