



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Febrero de 2018
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
Celular: 3102414387 WhatsApp: 3102414387
Página Web: 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 Febrero:.....	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:	12



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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 Febrero de 2018.

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/ 2571281/2571275/6184218/25711667, línea móvil 3102414381, aplicación Whatsapp y atención personalizada, durante el mes de Febrero de 2018.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE FEBRERO:

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
Febrero	81	21	244	346
Total	81	21	244	346

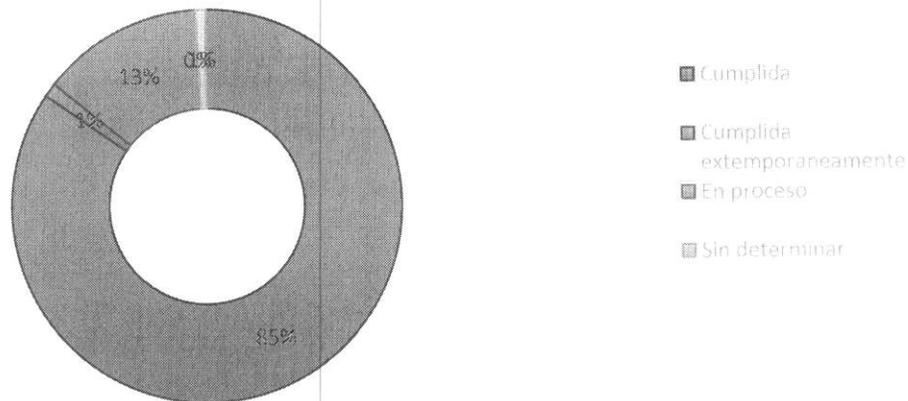


*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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
Febrero	293	4	3	46	0	346
Total	293	4	3	46	0	346

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 84,67% (293) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 1,16% (4) de las peticiones y vencidas un 0,87% (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, actualmente existe un 13,29% (46) de PQRSD que a la fecha continúan en proceso.

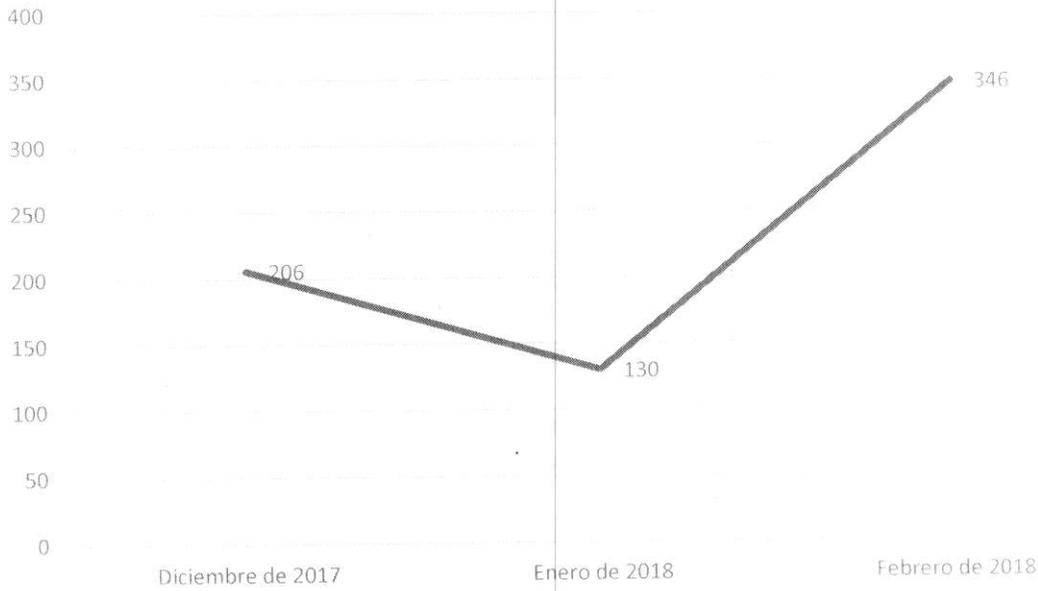


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello que no se cuenta con registro en el aplicativo Orfeo y tampoco en el formato de control del PQRSD que maneja la oficina.

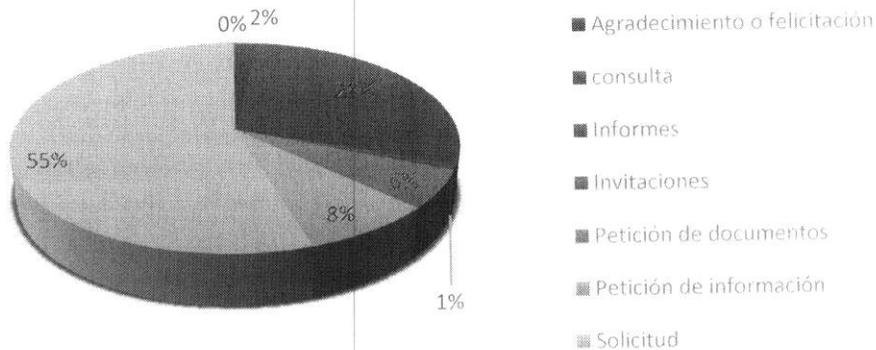


Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de Febrero, la DNBC recibió 346 PQRSD, del total: 54,62% (187) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 28,61% (101) 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, 0,87% (3) fueron invitaciones, 1,73% (6) fueron consultas, el 8,09% (28) fueron peticiones de información, 5,78% (20) fueron peticiones de documentos y 0,29% (1) fueron agradecimiento o felicitación a la DNBC.

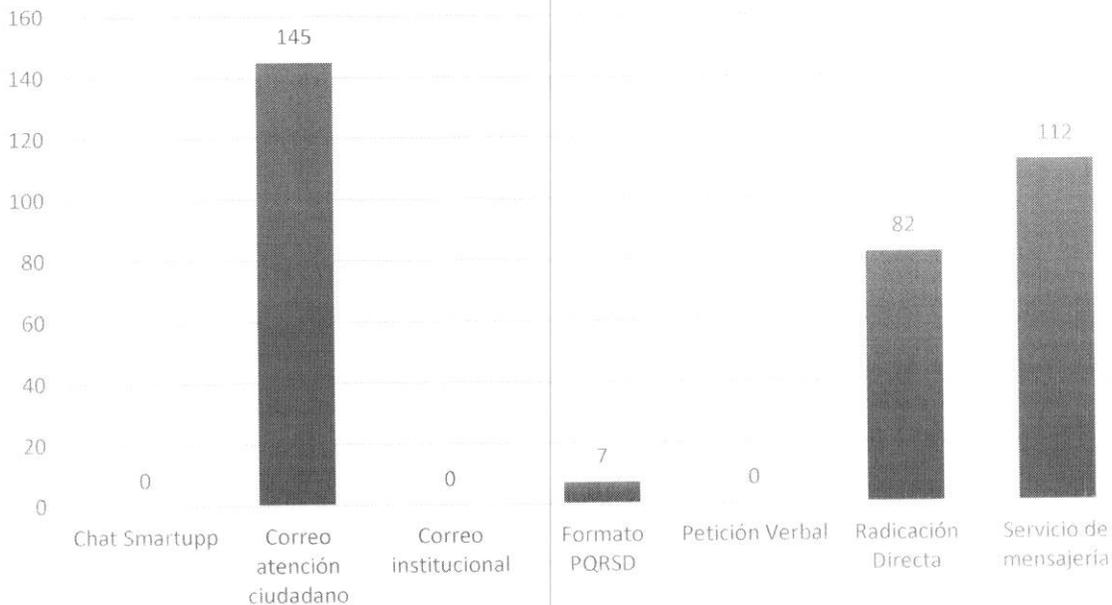




*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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).

8. CANALES UTILIZADOS:



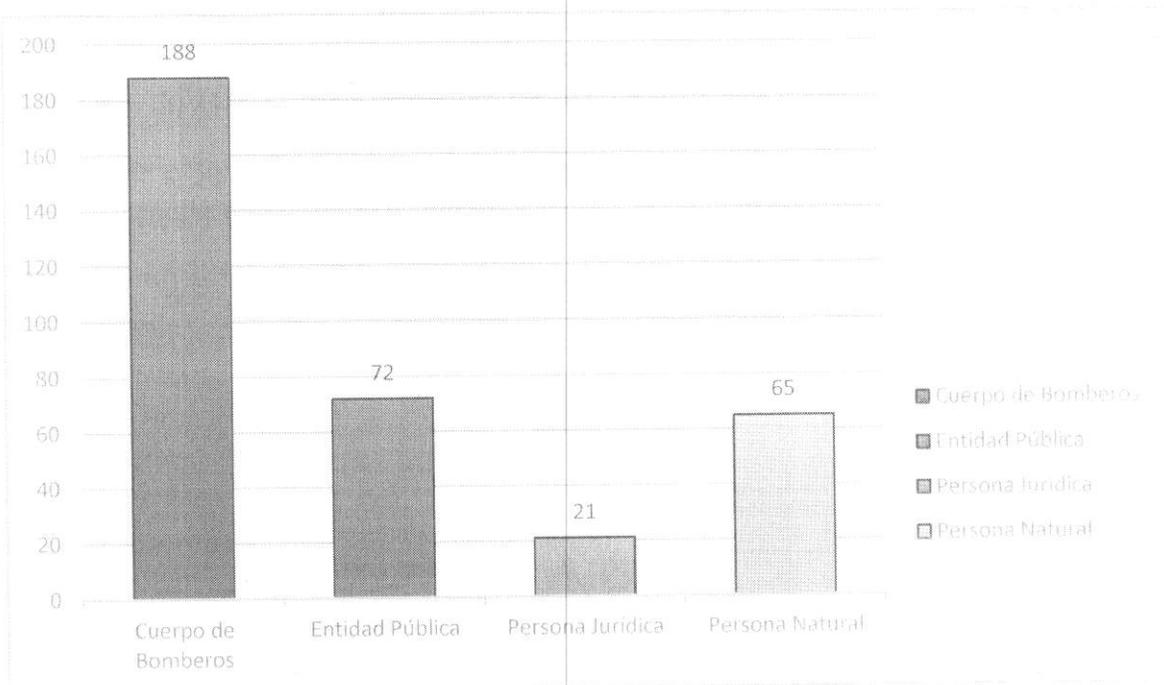
- En el mes de Febrero, el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD fue el Correo de Atención al Ciudadano dnbeatencionalusuario@gmail.com con un 41,91% (145).
- Un 32,37% (112) peticiones se recibieron mediante Servicio de Mensajería
- En la ventanilla única de radicación se recibieron (82) 23,70%.
- Se realizaron 2,02% (7) solicitudes a través del formato PQRSD que la entidad tiene en la oficina de atención al usuario.
- No se recibió peticiones verbales a través de la línea móvil 310 241 43 87.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- Por problemas técnicos, el servicio de Chat de la DNBC no estuvo activo.

9. ORIGEN DE PQRSD:

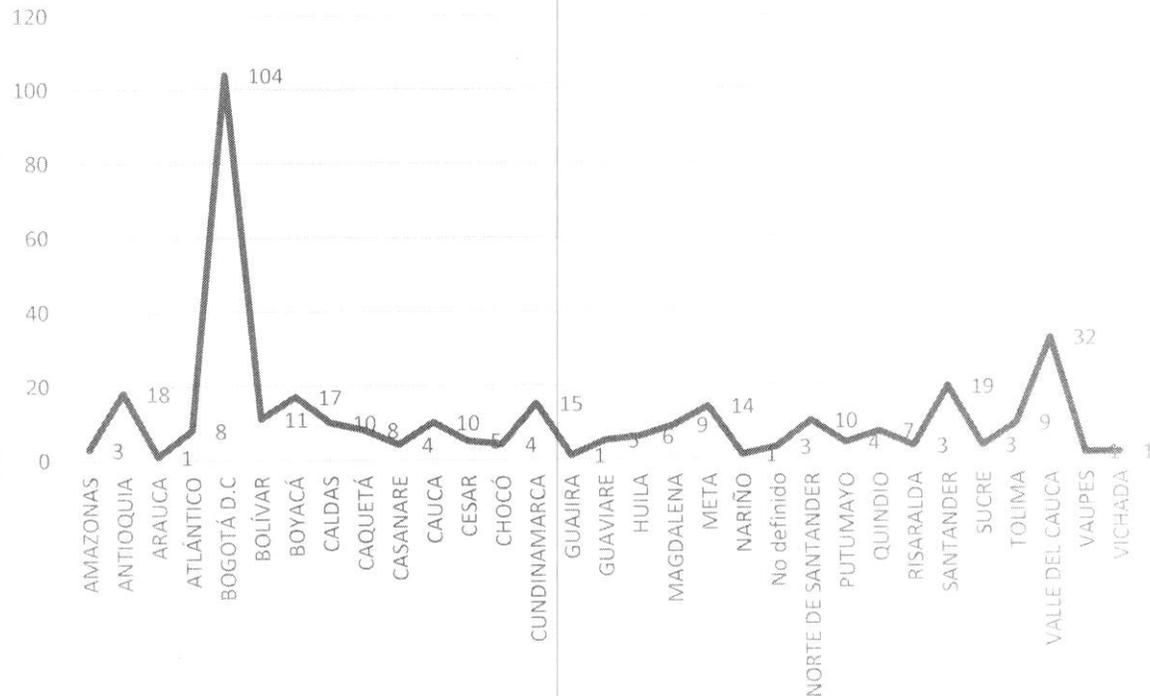


- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Febrero por parte de la DNBC se tiene que, el 54,34% (188) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos.
- El 20,81% (72) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Ministerio de salud, Presidencia de la república, Ministerio de Trabajo de Huila, Contraloría de la República, Alcaldía de Neiva, Congreso de la Republica, Alcaldía de Manizales, Gobernación de Boyacá, entre otros.
- El 18,79% (65) 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 6,07% (21) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: Project Demin S.A.S, Liberty Seguros S.A., Findolor S.A.S, VIDAGAS entre otros.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



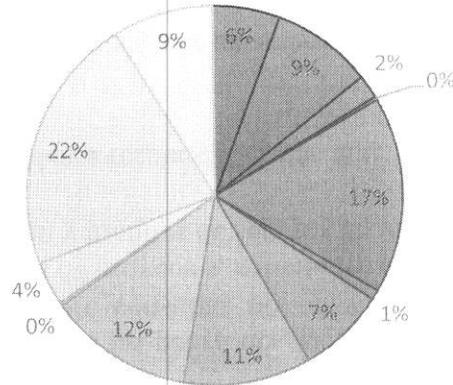
Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (32) departamentos del país, destacándose la ciudad de Bogotá con 30,06% (104) PQRSD, le sigue el departamento del Valle del Cauca con 9,25% (32) peticiones, seguido el departamento de Santander con 5,49% (19), Antioquia con un 5,20% (18), Boyacá con 4,91% (17), Cundinamarca y Meta con 4,34% (15) y 4,05% (14) respectivamente.

Es del caso indicar que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a solicitudes allegadas al correo dnbcatarencionalusuario@gmail.com 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:



- Acompañamiento jurídico
- Informes Congressistas
- Legislación bomberil
- Queja contra CB
- Solicitud de recursos
- Autorización
- Informes Cuerpos de Bomberos
- Otros
- Respuesta a requerimientos
- Certificados de cumplimiento
- Invitaciones
- Petición entre autoridades
- Solicitud de Información

- Se observa que el 21,97% de las peticiones fueron solicitudes de información (76 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 3,76% (13) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 7,51% (26) 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.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- Un 16,76% (58) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- Se clasificó el 8,67% (30) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 10,98% (38) de las peticiones versan sobre temas diversos.
- El 0,29% (1) 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 Febrero llegaron el 0,87% (3) invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.
- El 5,78% (20) fueron solicitudes de acompañamiento presencial por parte de abogados de la Dirección a 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 2,02% (7), fueron solicitudes de expedición de Certificados de Cumplimiento.
- El 12,43% (43), fue una petición entre autoridades interpuesta por el Ministerio de Interior, contralorías y diferentes entes territoriales, donde independientemente de su solicitud se asigna la importancia de una entidad pública.
- El 8,67% (30), fueron autorizaciones para certificados de cursos y registros.
- Se allegó a la entidad 0,29% (1) de informes presentados por congresistas, en donde dada su importancia se le dio el tramite inmediato.
- Se remitieron a la entidad un 10,98% de PQRSD (38) en donde se les etiqueto como Otros tales como respuestas a seguros de vida, circulares entre otros.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
Consulta	6 días hábiles
Informes	4 días hábiles
Invitaciones	5 días hábiles
Petición de documentos e información	4 días hábiles
Solicitudes	7 días hábiles

En comparación a los anteriores meses se evidencia una mejora en el tiempo promedio de las respuestas realizadas por la entidad, se debe tener en cuenta que se presentan respuestas extemporaneas con un porcentaje del 1,16%, y otro con un 0,87% de peticiones vencidas, por lo tanto nuevamente se realizará campaña de sensibilización para que se cumpla con la normativa.

12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de Febrero de 2018.	346
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	0
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	3



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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 peticionarios se resuelvan dentro del término legal.
- Esta oficina observa la importancia de recordar a todos los funcionarios y contratistas, que en toda PQRSD se debe informar a través del sistema Orfeo el medio de comunicación (Correo electrónico o Correo certificado) por el cual se envió respuesta al peticionario.
- Durante el mes de Febrero el canal más utilizado con un 41,91% (145) fue el Correo Atención al Ciudadano.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 244 peticiones, es decir 70,52% de las 346 PQRSD del mes.
- Los temas más consultados son referentes a solicitud de información y son remitidas en su mayoría por Cuerpos de Bomberos, las cuales son respondidas en su mayoría por la Subdirección estratégica y de coordinación bomberil, quienes cuentan con la información que es solicitada por los usuarios.

Andres Garcia
Vanessa Alvarez R.

Elaboró
Johana Vanessa Alvarez Rodriguez
Hernando Andres Garcia Mariño
Contratistas Gestión Atención al Usuario

R. Naranjo

Revisó
Rainer Naranjo Charrasquiel
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)