



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Noviembre 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
Celular: 3102414387 WhatsApp: 3102414387
Pagina 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 Noviembre:	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



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 Noviembre 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, informes, 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 3102414387, aplicación WhatsApp y atención personalizada, durante el mes de Noviembre de 2017.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE NOVIEMBRE:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 215 PQRSD, según la información extraída del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

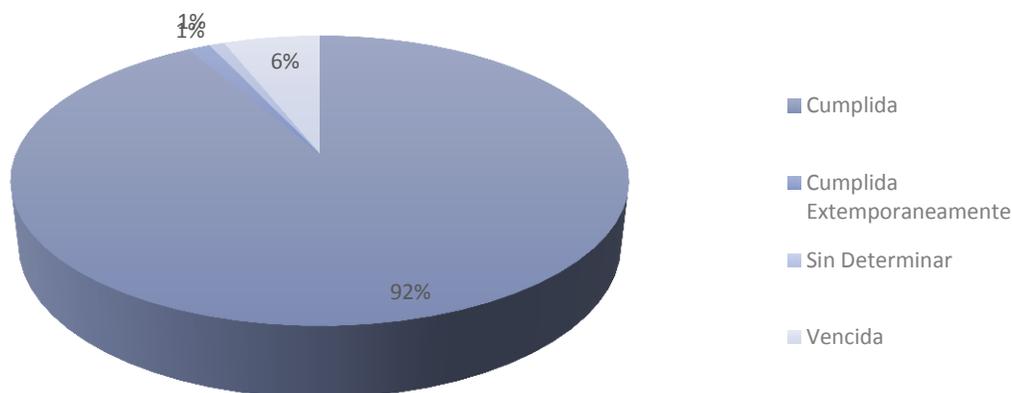
Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Noviembre	31	33	151	215
Total	31	33	151	215



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
Noviembre	197	3	13	0	2	215
Total	197	3	13	0	2	215

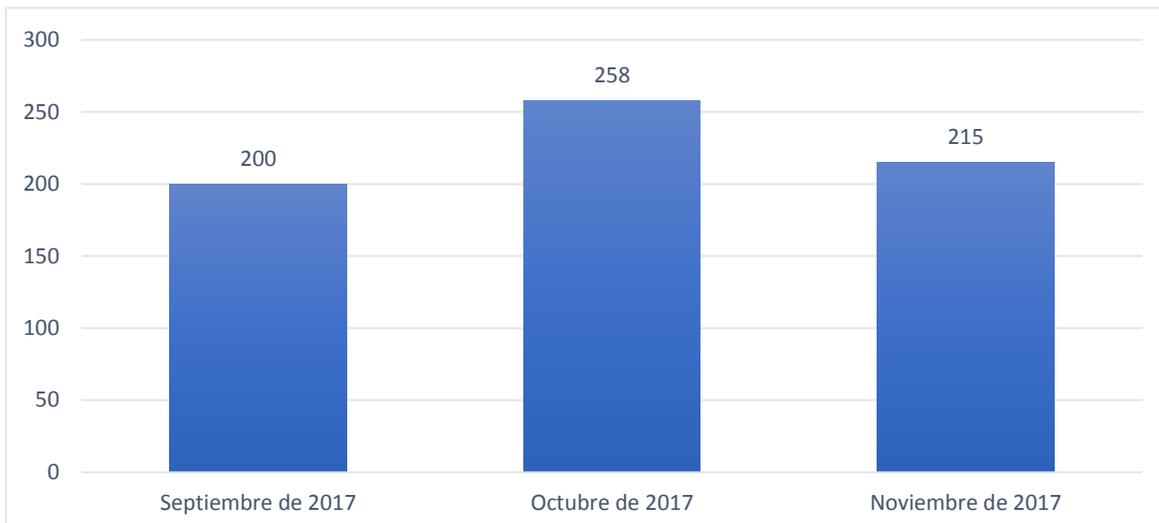
La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 91,63% (197) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 1,40% (3) de las peticiones y dejó sin respuesta un 6,05% (13) de peticiones, sin especificar el motivo por el cual la petición no fue atendida un 0,93% (2); eventos que en muchas ocasiones se deben a la falta de capacitación en el manejo del aplicativo ORFEO por parte de los servidores, a lo cual se estarán programando capacitaciones en el tema.



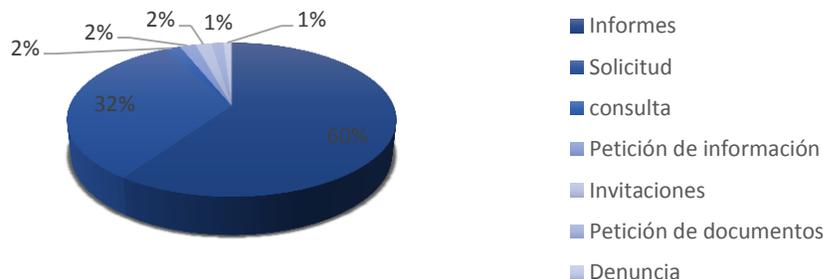
Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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



7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de Noviembre, la DNBC recibió 215 PQRSD, del total: 32,09% (69) fueron solicitudes; 59,07% (127) 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, informes de remisiones, facturas, informes de actuaciones de los cuerpos de bomberos, entre otros, 1,86% (4) fueron consultas, el 0,47% (1) Peticiones entre autoridades, 1,86% (4) fueron invitaciones dentro de las cuales se comprenden invitaciones a eventos, clausuras e cursos entre otros, con un 0,93% (2) Denuncias en contra de los cuerpos de bomberos en cuanto a su funcionamiento, 1,86 (4) Petición de información y con el 1,40% (3) Petición de documentos elaborados por la entidad, como conceptos, formatos de hojas de vida, formatos de proyectos.



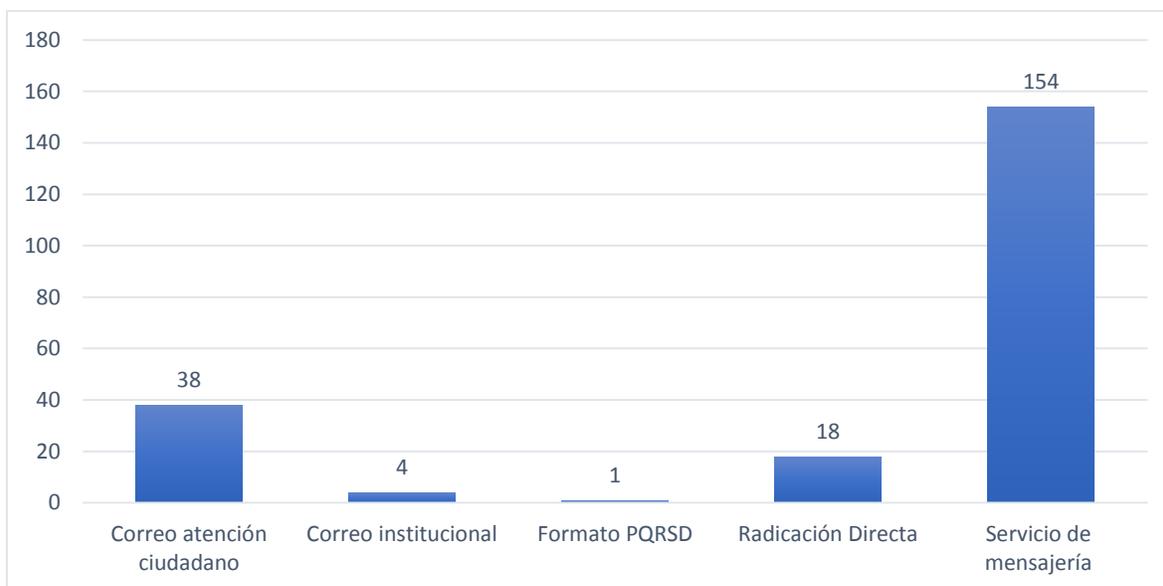
Durante este periodo no se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista, las denuncia referenciadas fueron en contra de los cuerpos de



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

bomberos, tampoco se atendió a personas en situación de discapacidad (auditiva, visual o física).

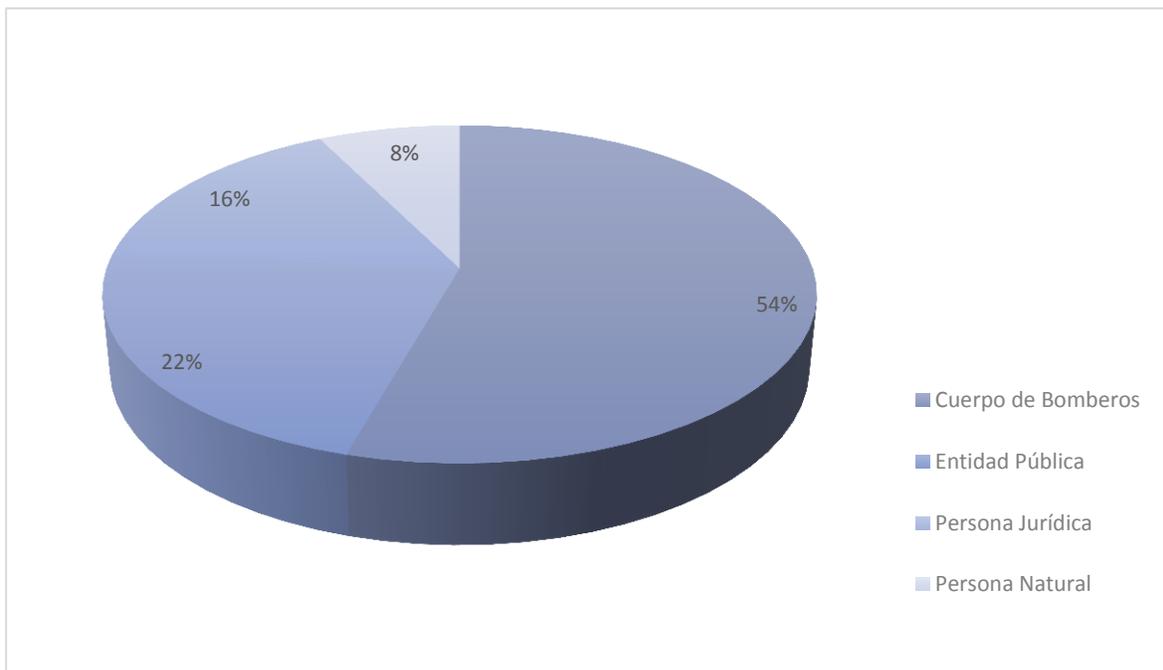
8 CANALES UTILIZADOS:



- En el mes de Noviembre, el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD es el servicio de mensajería con un 71,63% (154).
- Un 17,67% (38) peticiones se recibieron mediante el servicio de correo electrónico de atención al usuario.
- A través de los correos institucionales de los funcionarios se recibieron 1,86% (4) PQRSD que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para dar el trámite correspondiente
- En la ventanilla única de radicación se recibieron (18) 8,37%.
- Se realizaron (1) 0,47% solicitud a través del Formato PQRSD que la entidad tiene en la oficina de atención al usuario.



9 ORIGEN DE PQRSD:

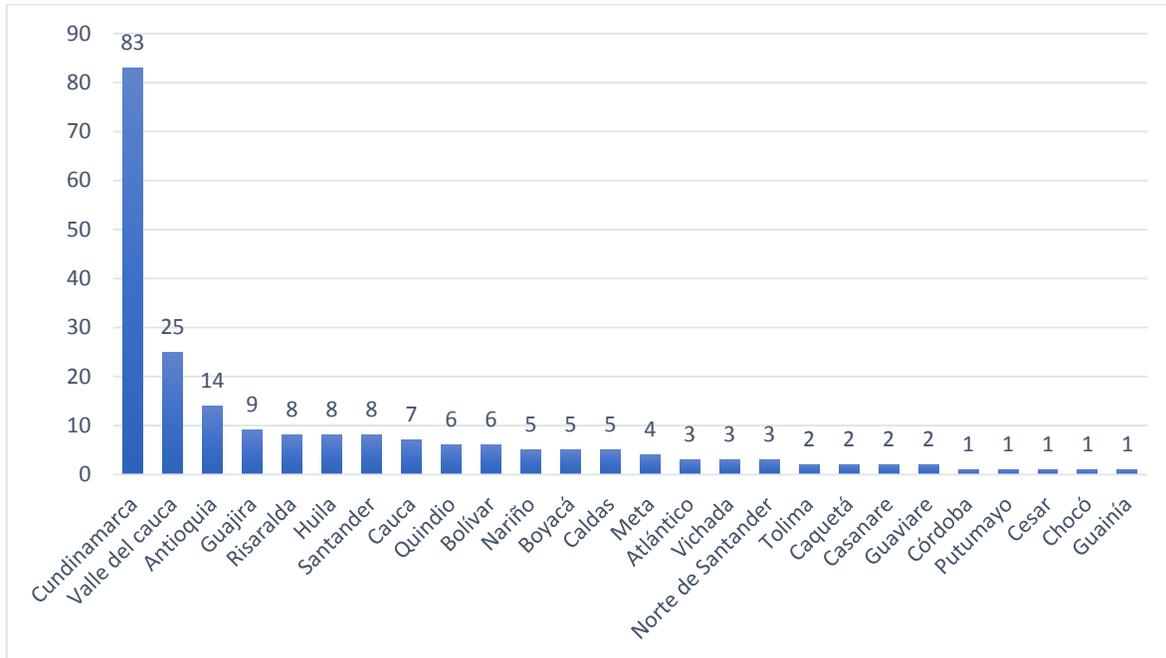


- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Noviembre por parte de la DNBC se tiene que, el 54,42% (117) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 21,86% (47) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Superintendencia De Industria Y Comercio, Alcaldía Municipal del Dovio (Valle), Ministerio de Salud, Ministerio de Hacienda, entre otros.
- El 7,44% (16) 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 16,28% (35) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: Federación Nacional De Bomberos De Colombia, SS Constructores SAS, General Fire Control y Computel System, entre otros.



Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

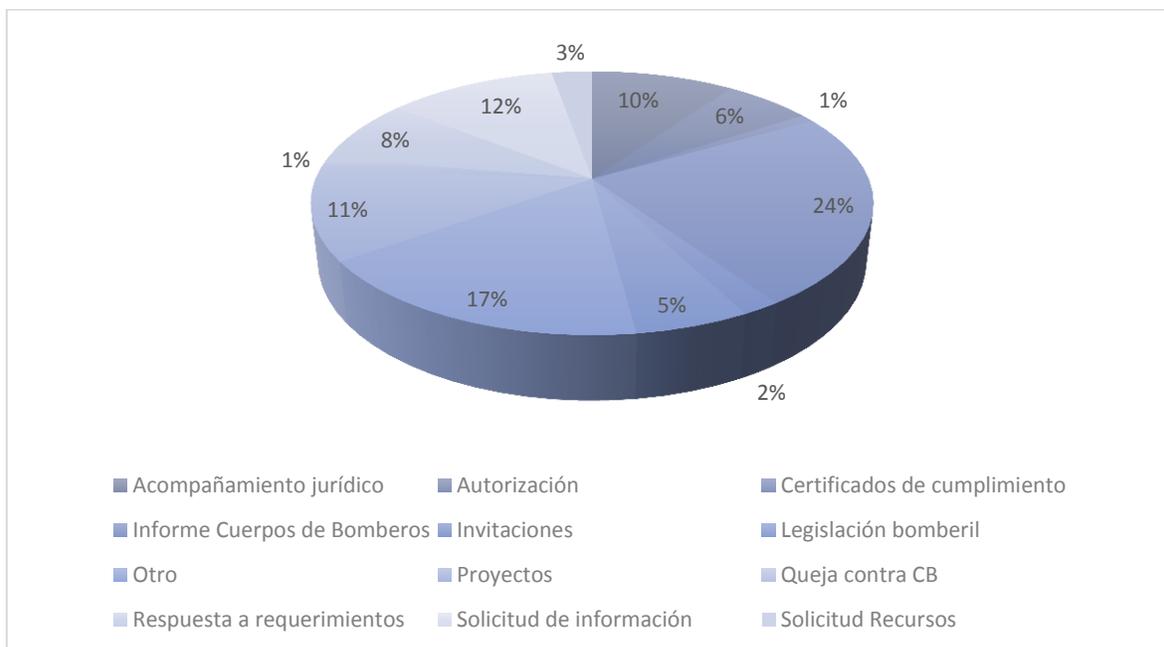


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (26) departamentos del país destacándose el departamento de Cundinamarca con 38,60% (83) PQRSD, le sigue el departamento de Valle del Cauca con 11,63% (25) peticiones, Antioquia 6,51% con (14), Guajira 4,19% (9), y el departamento de Risaralda con 3,72% (8) peticiones.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

11 TEMAS DE CONSULTA:



- Con un 11,63% (25), solicitudes de información, con temas referentes a información de cursos avalados, ascensos entre otros.
- El 5,58% (12) de las peticiones atienden 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.
- Un 23,72% (51) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades o reportes de emergencias atendidas en las diferentes áreas.
- El 9,77% (21) fueron solicitudes de acompañamiento presencial por parte de abogados de la Dirección en los diferentes cuerpos de bomberos del país y



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

solicitudes para oficiar a las administraciones municipales por el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil.

- Se observa que el 11,16% de las remisiones fueron proyectos de fortalecimiento a los cuerpos de Bombero (24), que atienden temas sobre solicitud de recursos mediante la presentación de proyecto para la posterior aprobación por parte de la Junta Nacional de Bomberos.
- Se clasifico el 17,21% (37) como otros, en este caso se consideraron las facturas remitidas a la entidad por parte de diversos entes, al igual que los aportes de las entidades aseguradoras.
- La respuesta a requerimientos con un 7,91% (17), corresponde a solicitudes elevadas por parte de la Dirección Nacional de Bomberos y que los cuerpos de bomberos o entes territoriales envían dichos soportes requeridos.
- En cuanto al tema de las autorizaciones con un 6,05%(13), corresponden a los avales de cursos mediante los registros de capacitación emitidos por esta entidad.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Tipo de Petición	Días hábiles
Consulta	5 días hábiles
Denuncia	3 días hábiles
Petición de Documentos	7 días hábiles
Petición de Información	4 días hábiles
Solicitudes	8 días hábiles

12 PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

En comparación a los anteriores meses se evidencia una disminución en el tiempo promedio de las respuestas dadas por la entidad, sin embargo, se debe tener en cuenta que aún se presentan respuestas vencidas con un porcentaje del 6,05%, por lo tanto, nuevamente se fomentara la cultura de revisión contante del aplicativo Orfeo, y así dar cumplimiento a la normativa aplicable.

13 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de Noviembre de 2017.	215
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.	13



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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 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 Noviembre el canal más utilizado con un 71,63% (154) fue el Servicio de Mensajería.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 151 es decir 70,23% de las 215 PQRSD del mes.
- Dentro de los temas consultados son referentes 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.
- La consolidación de la información se realizó conforme a las consideraciones del funcionario del área de atención que pese a la poca capacitación en referencia a los temas tratados adelanto los informes.
- 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 vencidas 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.
- Se considera necesario el fortalecimiento del área de atención al usuario, por cuanto la persona encargada no puede cumplir con todos los objetivos del área ya que cuenta con sobre carga laboral.

Elaboró
Edwin Zamora Oyola
Técnico Administrativo

Revisó
Rainer Naranjo Charrasqui
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)