



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRS  
Julio a Diciembre 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2017: .....  | 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 | PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA .....                                  | 11 |
| 13 | APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015: .....                                | 11 |
| 14 | CONCLUSIONES: .....  | 11 |



## 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 Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre 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 chat institucional y atención personalizada, durante los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2017.

## 5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017:

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 |
|------------|----------------|--|--|------------------|
| Julio      | 6              | 113                                      | 11   | 130              |
| Agosto     | 19             | 15                                       | 241  | 275              |
| Septiembre | 21             | 27                                       | 152  | 200              |
| Octubre    | 29             | 36                                       | 193  | 258              |



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

|              |            |            |            |             |
|--------------|------------|------------|------------|-------------|
| Noviembre    | 31         | 33         | 151        | 215         |
| Diciembre    | 27         | 32         | 147        | 206         |
| <b>Total</b> | <b>133</b> | <b>256</b> | <b>895</b> | <b>1284</b> |

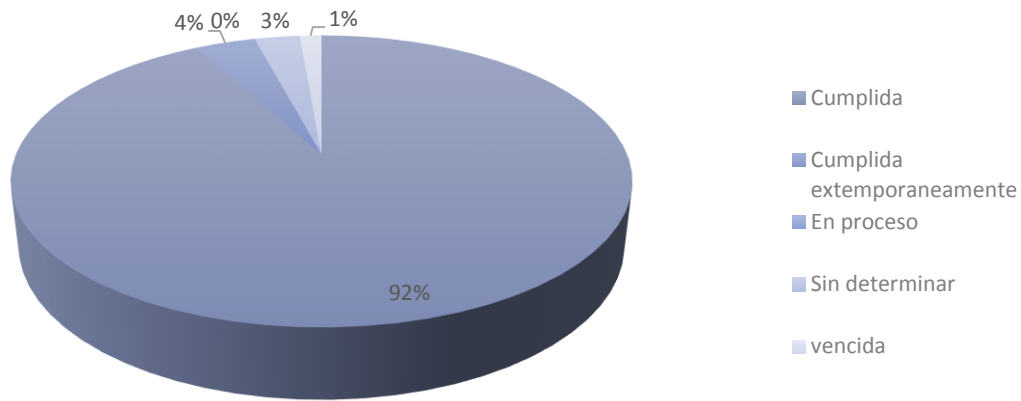
## 6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

| 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 |
|--------------|---|---|------------------------------|--------------------------------|---|------------------|
| Julio        | 113                                       | 8   | 3                            | 0                              | 6   | 130              |
| Agosto       | 252                                       | 5   | 8                            | 0                              | 10  | 275              |
| Septiembre   | 172                                       | 13  | 9                            | 0                              | 6   | 200              |
| Octubre      | 227                                       | 10  | 15                           | 0                              | 6   | 258              |
| Noviembre    | 197                                       | 3   | 13                           | 0                              | 2   | 215              |
| Diciembre    | 188                                       | 8   | 5                            | 0                              | 5   | 206              |
| <b>Total</b> | <b>1149</b>                               | <b>47</b>   | <b>53</b>                    | <b>0</b>                       | <b>35</b>   | <b>1284</b>      |

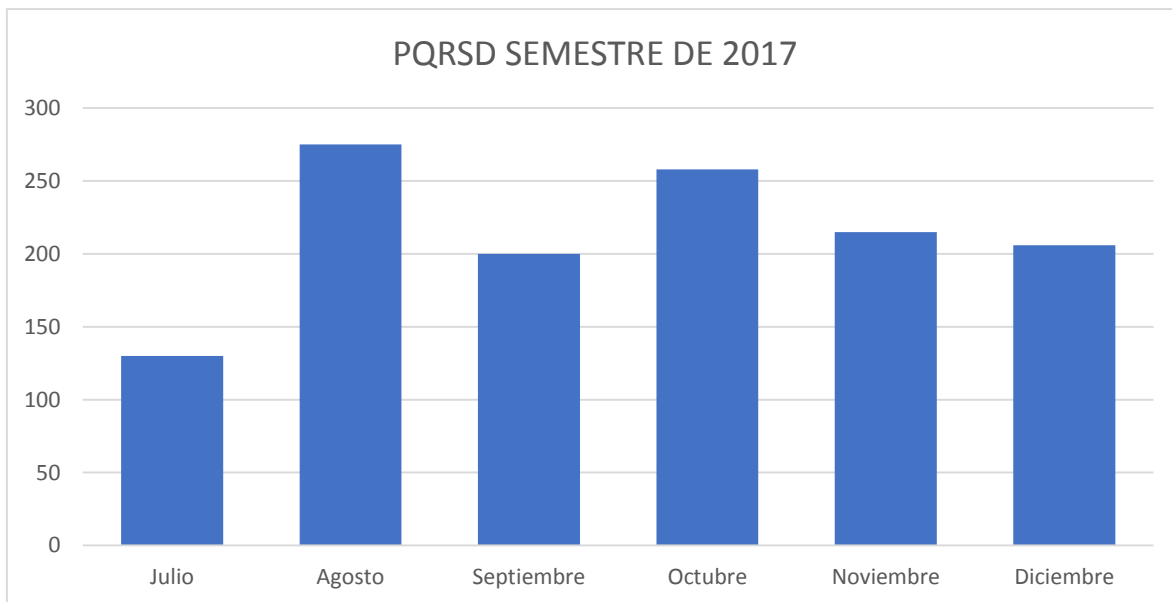
La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 89,49% (1149) de las PQRSD allegadas; respondió fuera de término un 3,86% (47) de las peticiones, evento que en muchas ocasiones se debe a la falta de capacitación en la adecuada utilización del aplicativo ORFEO por parte de los contratistas y funcionarios, se encuentra también que un 4,13% (53) de las peticiones no fueron respondidas o no hay prueba de que hayan sido atendidas y un 2,73% (35) en las que no es posible determinar el termino de respuesta, debido a que la respuesta a los requerimientos no reflejan la fecha en que el mismo fue atendido o se dio respuesta por medio de correo electrónico o vía telefónica, sin registrar la salida de la respuesta por parte del responsable.



*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*



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 de PQRSD que maneja la oficina.



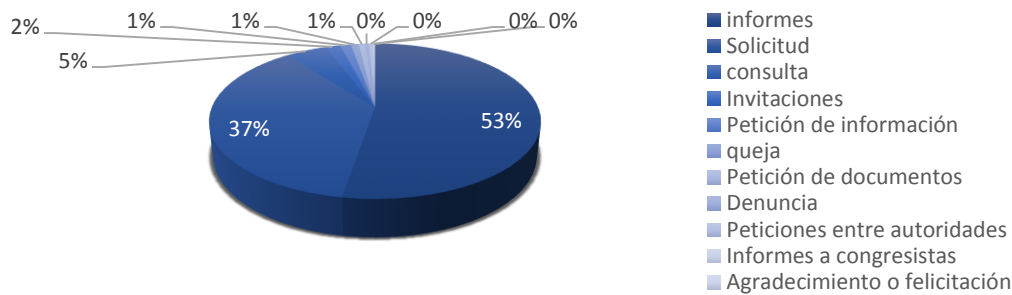
## 7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

En los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre, la DNBC recibió 1284 PQRSD, del consolidado total: 36,76% (472) fueron solicitudes; 52,65% (676)

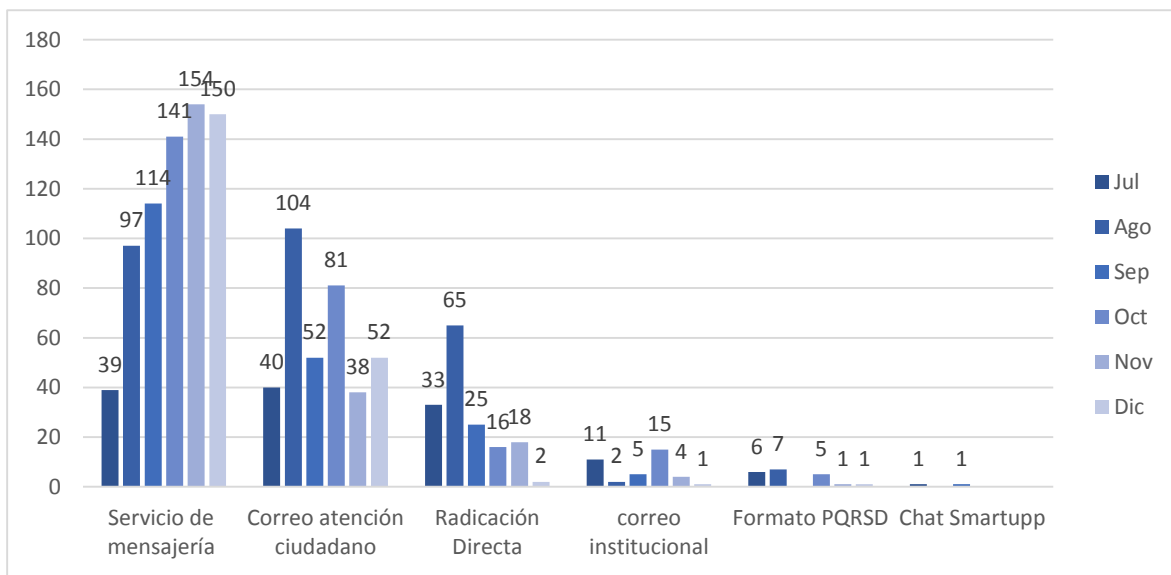


*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

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, 4,83% (62) fueron consultas, el 1,71% (22) fueron invitaciones, 1,25% (16) fueron peticiones de información, Quejas (12) 0,93%, las quejas son presentadas en contra de los cuerpos de bomberos, 0,70% (9) fueron peticiones de documentos, Denuncias en contra de los Cuerpos de Bomberos 0,47% (6), petición entre autoridades (6) 0,47%, 0,16 (2)% fueron informes a congresistas y agradecimiento o felicitación (1) 0,08%.



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).



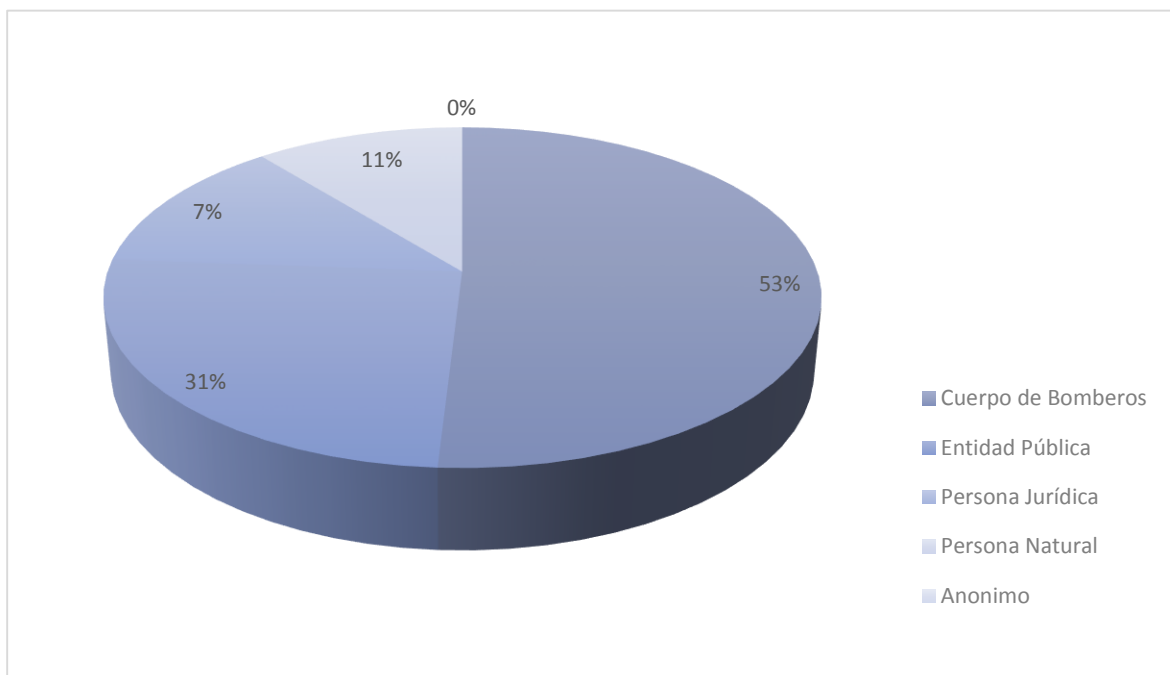
## 8 CANALES UTILIZADOS:



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

- Se puede observar en el grafico que durante el Semestre evaluado el canal más utilizado con un 54,13% (695 peticiones) de las PQRSD que se allegan ala DNBC, se hace a través de correspondencia escrita allegada mediante el servicio de mensajería.
- Con un 28,58% (224 peticiones) fue a través del correo de Atención al Ciudadano.
- En la ventanilla única de radicación se recibieron 12,38% (159 peticiones)
- Un 2,96% (38 peticiones) fueron recibidas a través del correo institucional de los servidores de la DNBC que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para dar el trámite correspondiente.
- Un 1,56% (20 peticiones) fueron recibidas personalmente por medio del formato de PQRSD disponible en recepción.
- Un 0,39 % (5 peticiones) fueron recibidas mediante el chat institucional, de la página web de la entidad.

## 9 ORIGEN DE PQRSD:

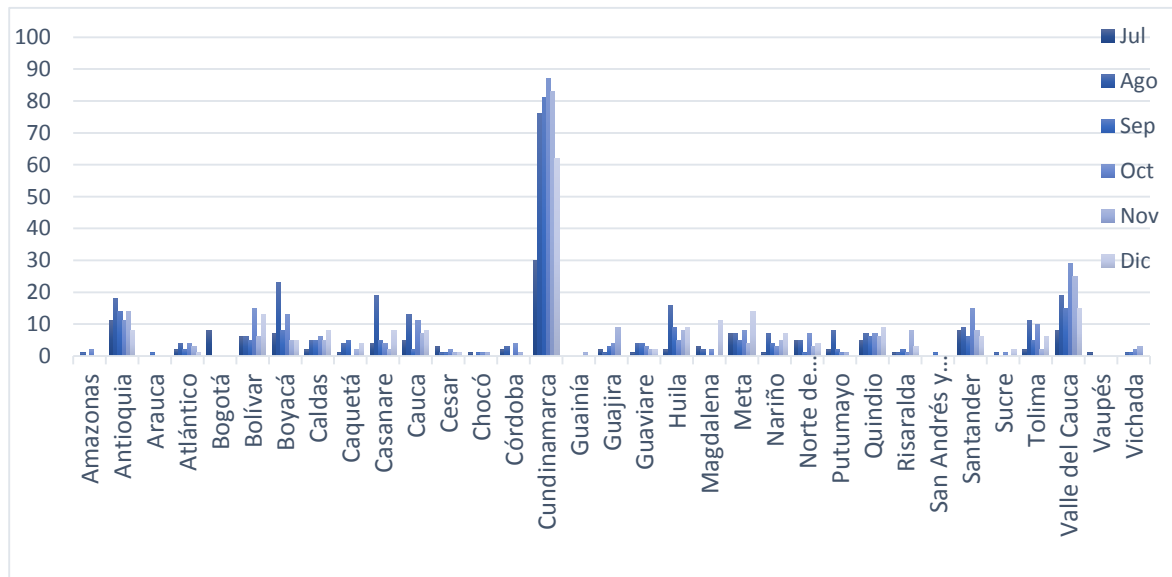




*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

- Del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2017 por parte de la DNBC se tiene que, el 50,93% (654) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 25,23% (324) fueron allegadas por entidades públicas.
- El 12,93% (166) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas.
- El 10,83% (139) 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.
- En el semestre analizado se recibió una comunicación anónima con referencia al mal manejo del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Planadas (Tolima).

## 10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS

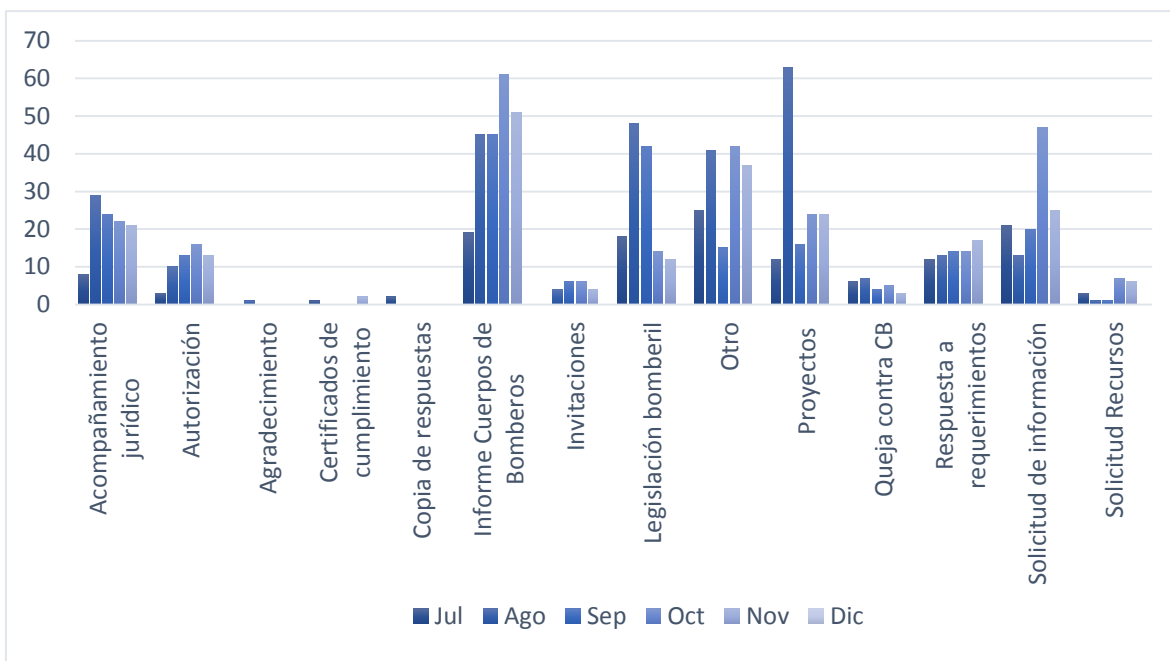


- Durante el segundo semestre del 2017 la DNBC recibió peticiones de 32 departamentos del país destacándose el Departamento de Cundinamarca con 32,63% (419) PQRSD, le sigue el departamento de Valle del Cauca con 8,64% (111),





Antioquia 5,92% con (76), Boyacá 4,75% con (61), Santander con 4,05% (52), Bolívar 3,97% (51), Huila 3,82% (49), Cauca 3,58% (46), Meta 3,50% (45) y el departamento de Casanare con 3,27% (42) peticiones.



## 11 TEMAS DE CONSULTA

- Un 20,02% (257) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades, informe de capacitación y capacidades.
- Se observa que el 27,91 % de las peticiones fueron solicitudes de información (187 peticiones), que versan sobre consultas por capacitaciones, cursos, información técnica para la formulación de proyectos, solicitudes de firma de certificados y trámites de seguros de vida.
- El 12,77 % (164) de las peticiones tratan 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, inspecciones de seguridad, de igual manera la emisión de conceptos



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

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 6,23% (80) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 15,19% (195) de las peticiones versan sobre temas diversos.
- El 2,18% (28) 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.
- Se clasificó 1,71% (22) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 14,17% (182) peticiones corresponde a proyectos ya materializados para iniciar su proceso de aprobación por parte de la Junta Nacional de Bomberos.
- El 0,23% (3) corresponde a certificados de cumplimiento.
- El 8,88% (114) 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.
- De igual forma con un 11,06%(142) peticiones corresponden a la solicitud de información.
- Con un 5,69% (73), las autorizaciones de registros de curso para aval de capacitación.
- En el segundo semestre del 2017 llegaron 21 invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 12 PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS

| TIPO DE PETICIÓN                     | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Consulta                             | 23  | 23  | 24  | 21  | 5   | 18  |
| Informes                             |     |     |     |     |     |     |
| Informes a congresistas              |     |     | 5   |     |     | 4   |
| Invitaciones                         |     |     |     |     |     |     |
| Petición de documentos e información | 6   | 7   |     | 14  | 7   | 1   |
| Petición entre autoridades           | 1   |     | 1   | 3   |     |     |
| Petición de interés particular       |     |     |     |     |     |     |
| Solicitudes                          | 10  | 10  | 12  | 10  | 8   | 10  |
| Denuncia                             |     | 14  |     |     | 3   |     |
| Queja                                |     |     | 6   | 12  |     | 12  |

De la anterior tabla podemos concluir que durante el segundo semestre del 2017 la DNBC ha disminuido los tiempos de respuesta a las distintas peticiones, sin embargo, se debe tener en cuenta que aún se presentan respuestas extemporáneas y vencidas las cuales se planteara estrategias para su disminución.

## 13 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

| Concepto   | Total |
|--|-------|
| Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el segundo semestre del 2017 | 1284  |
| 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.                       | 53    |

## 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



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

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 segundo semestre del 2017 el canal más utilizado con un 54,13% (695 peticiones) fue el servicio de mensajería, seguido por el correo electrónico de atención al usuario, es importante recordar que se debe tener un Back-Up de la información, de igual fortalecer mencionada área para lograr dar trámite de una manera más oportuna a los diferentes canales de atención, al igual que fortalecer el área con más personas para dar un trámite, debido a que los temas tratados están a cargo de una persona, generando sobre carga laboral.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 997 es decir 77,65% de las 1284 PQRSD de los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre, siendo así quien más soporte dan a las peticiones allegadas.
- 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 el personal idóneo y la información que es solicitada por los usuarios.
- Es importante tener en cuenta que, durante el Segundo Semestre, los funcionarios y contratistas que utilizan la herramienta ORFEO dieron contestación y archivaron los mismos pero no digitalizaron los documentos, por ello, se solicitará capacitación en esta herramienta para que así se pueda tener la información a la hora de realizar el seguimiento por parte de la Gestión Atención al Usuario.
- 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  
**Edwin Alfonso Zamora Oyola**  
Técnico Administrativo

Revisó  
**Rainer Naranjo Charrasquiel**  
Sub. Financiero y Administrativo  
(Original Firmado)