



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Septiembre 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 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: .....	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 Septiembre 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 Septiembre de 2017.

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

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 200 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	27	152	200
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>152</b>	<b>200</b>

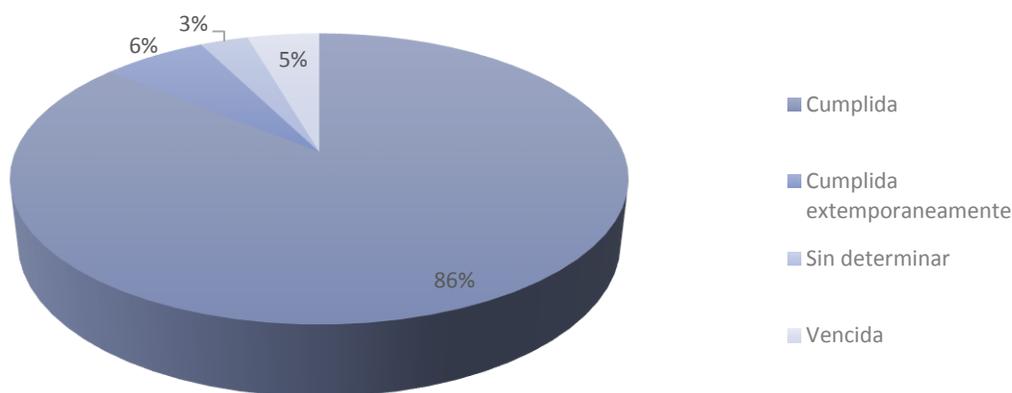


*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 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
Septiembre	172	13	9	0	6	200
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>200</b>

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 86% (172) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 6,50% (13) de las peticiones y dejó sin respuesta un 4,50% (9) de peticiones, sin especificar el motivo por el cual la petición no fue atendida un 3% (6); eventos que en muchas ocasiones se deben a la falta de capacitación en el manejo del aplicativo ORFEO por parte de los servidores.

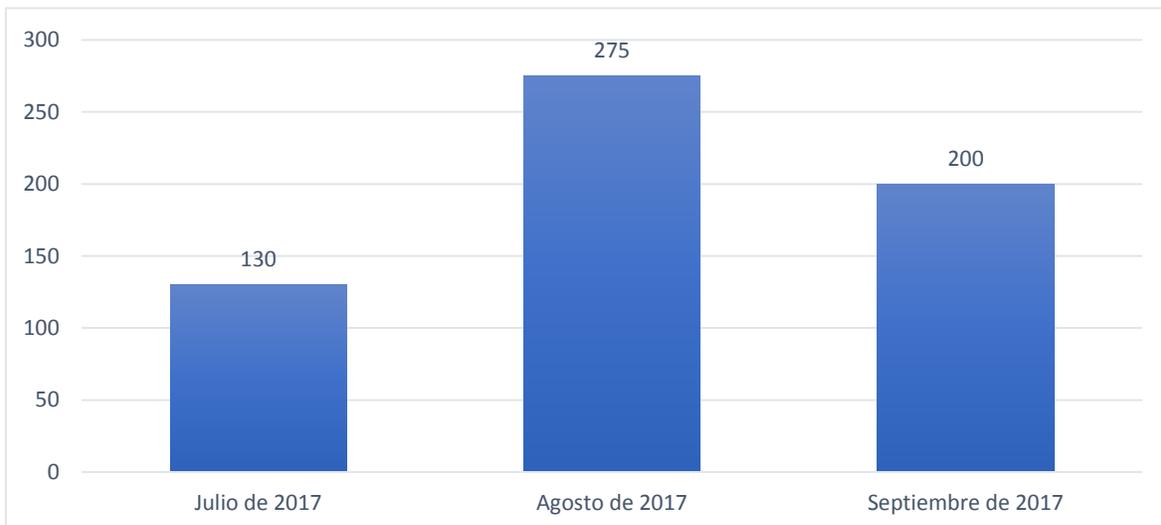


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

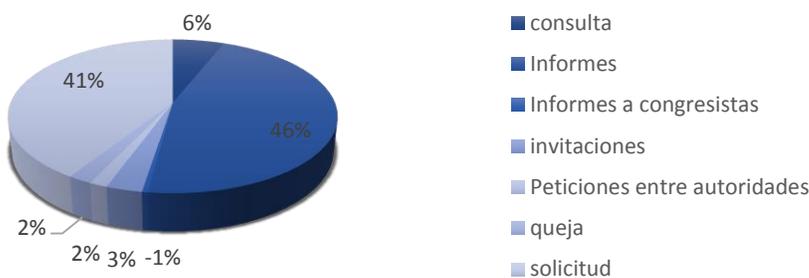


*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



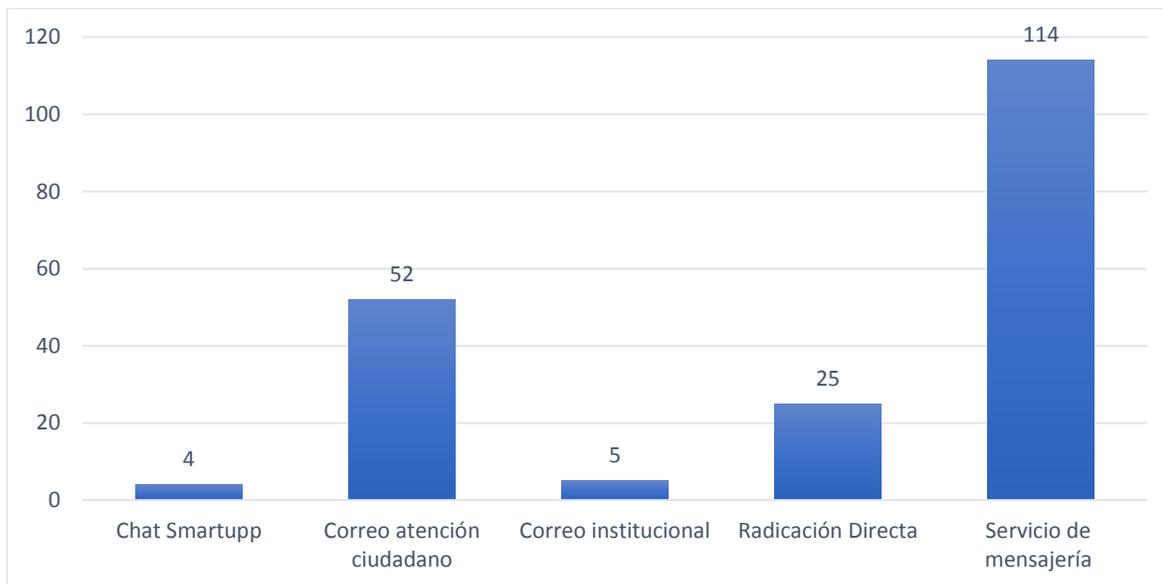
En el mes de Septiembre, la DNBC recibió 200 PQRSD, del total: 41% (82) fueron solicitudes; 46% (92) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta, de igual manera se incluyen reportes, portafolios de servicios, informes de remisiones, facturas entre otros, 6% (12) fueron consultas, el 0,50% (1) fueron informes a congresistas, 3% (6) fueron invitaciones dentro de las cuales se comprenden invitaciones a eventos, clausuras e cursos entre otros, el 1,50% (3) corresponde a peticiones entre autoridades y con un 2% (4) Quejas en contra de los cuerpos de bomberos en cuanto a su funcionamiento.



Durante este periodo no se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista, las denuncia referenciadas fueron en contra de los cuerpos de bomberos, tampoco se atendió a personas en situación de discapacidad (auditiva, visual o física).



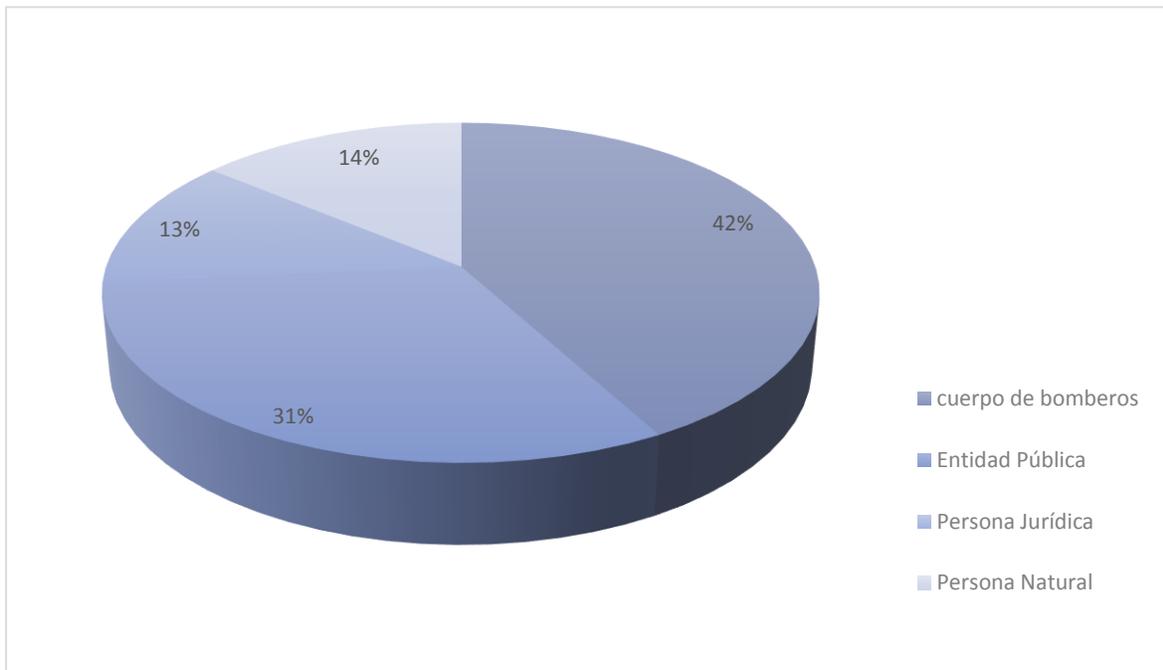
## 8 CANALES UTILIZADOS:



- En el mes de Septiembre, el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD es el servicio de mensajería con un 57% (114).
- Un 26% (52) peticiones se recibieron mediante el servicio de correo electrónico.
- En la ventanilla única de radicación se recibieron (25) 12,50%.
- A través de los correos institucionales de los funcionarios se recibieron 2,50% (5) PQRSD que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para dar el trámite correspondiente.
- Se realizaron (4) 2% solicitudes a través del chat Smartupp, que la entidad tiene en la página web.



## 9 ORIGEN DE PQRSD:

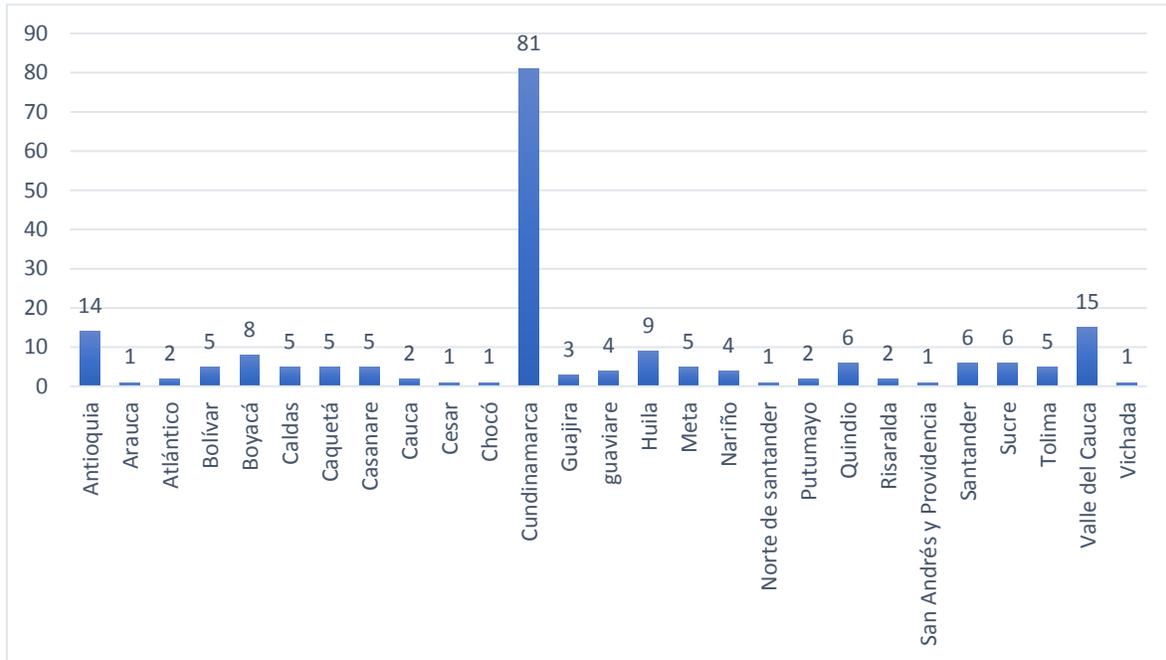


- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Septiembre por parte de la DNBC se tiene que, el 42% (84) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 31,50% (63) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Unidad Nacional de Gestión del Riesgo, Alcaldía Municipal de Moniquira, Alcaldía Municipal de Santiago (Putumayo), entre otros.
- El 14% (28) 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 12,50% (25) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: Amaneces Makro, Fenacoven, Hyundaiautos, y Terpel, entre otros.



*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

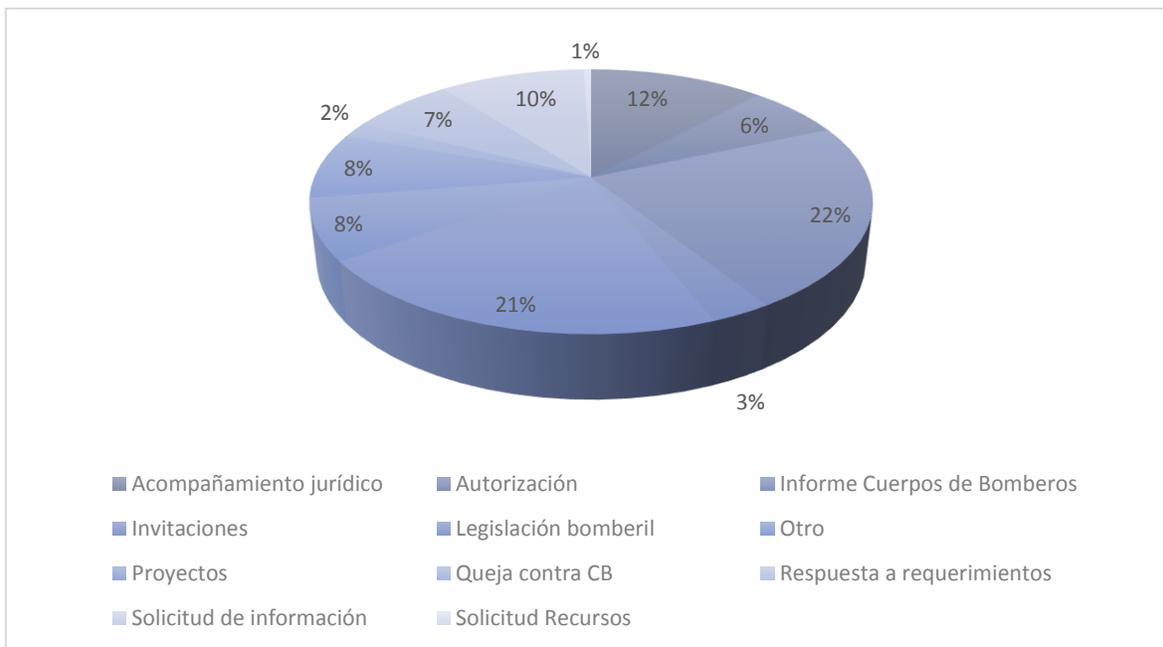


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (27) departamentos del país destacándose el departamento de Cundinamarca con 40,50% (81) PQRSD, le sigue el departamento de Valle del Cauca con 7,50% (15) peticiones, Antioquia 7% con (14), Huila 4,501% (9), y el departamento de Boyacá con 4% (8) peticiones.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 11 TEMAS DE CONSULTA:



- El 21% (42) 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.
- Un 22,50% (45) 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 12% (24) 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.
-



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

- Con un 10% (20), solicitudes de información, con temas referentes a información de cursos avalados, ascensos entre otros.
- Se observa que el 8% de las remisiones fueron proyectos de fortalecimiento a los cuerpos de Bombero (16), 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 clasificó el 7,50% (15) 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% (14), 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 6,50%(13), corresponden a los avales de cursos mediante los registros de capacitación emitidos por esta entidad.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

## 12 PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
Consulta	24 días hábiles
Peticiones Entre Autoridades	1 días hábiles
Informes a Congresistas	5 días hábiles
Queja	6 días hábiles
Solicitudes	12 días hábiles

En comparación a los anteriores meses se evidencia una constante 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 4,50%, por lo tanto, nuevamente se realizará campaña de sensibilización para que se cumpla con la normativa.

## 13 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de Septiembre de 2017.	200
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.	9



*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 Septiembre el canal más utilizado con un 57% (114) fue el Servicio de Mensajería.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 152 es decir 76% de las 200 PQRSD del mes.
- 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 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 Charrasquiel**  
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)