

## Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

### Informe Consolidado PQRSD Octubre de 2019 Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

# 1. CONTENIDO

---

2. OBJETIVO:.....	3
3. METODOLOGÍA:.....	3
4. ALCANCE DEL INFORME: .....	3
5. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN OCTUBRE: .....	3
6. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE: .....	4
7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRS:.....	5
8. CANALES UTILIZADOS: .....	6
9. ORIGEN DE PQRS:.....	6
10. PQRS POR DEPARTAMENTOS: .....	7
11. TEMAS DE CONSULTA:.....	8
12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA .....	10
13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015 .....	10
14. CONCLUSIONES:.....	11

## 1. 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.

## 2. 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 Octubre de 2019.

## 3. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe presenta los trámites recibidos por parte de la Dirección Nacional de Bomberos y radicados como peticiones de interés general y particular, peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan a través de los canales: escrito, presencial y virtual, que son los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, correspondencia, página web, líneas telefónicas (57 1) 2571263 / 2571281 / 2571275 / 6184218 / 2571166, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp, Smartsupp y atención personalizada, durante el mes de Octubre de 2019.

## 4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN OCTUBRE:

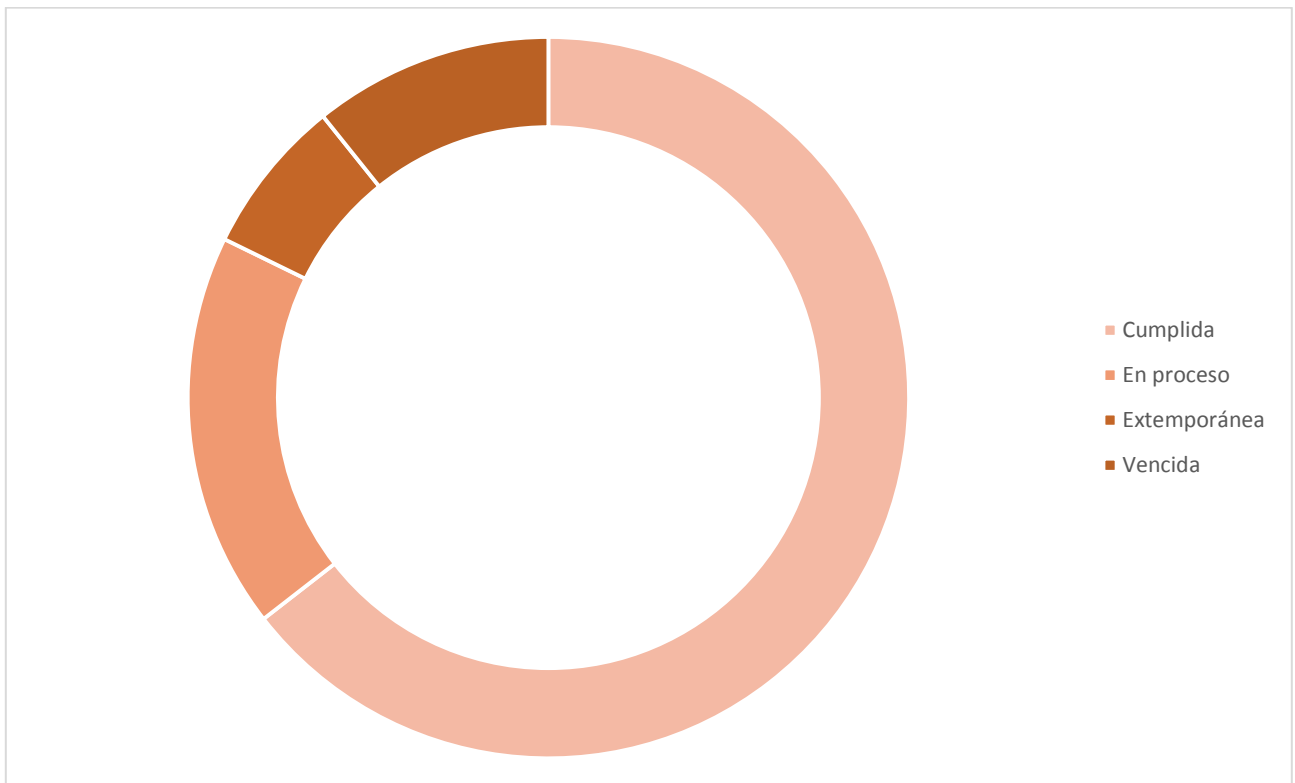
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Octubre	77	8	129	214
<b>Total</b>	77	8	129	214

## 5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

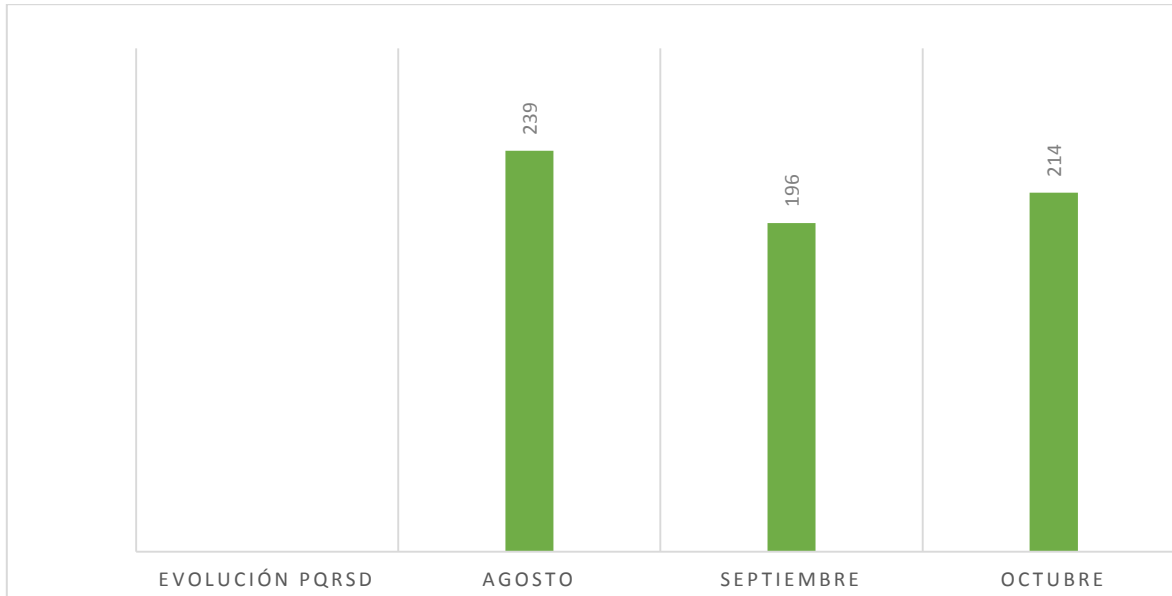
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Octubre	138	15	23	38	0	214
<b>Total</b>	138	15	23	38	0	<b>214</b>

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 64,49% (138) de las 214 PQRSD allegadas, se respondieron fuera de término un 7,01% (15), aun siguen en proceso un 17,76% es decir 38 peticiones y vencidas un 10,75% (23) 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.

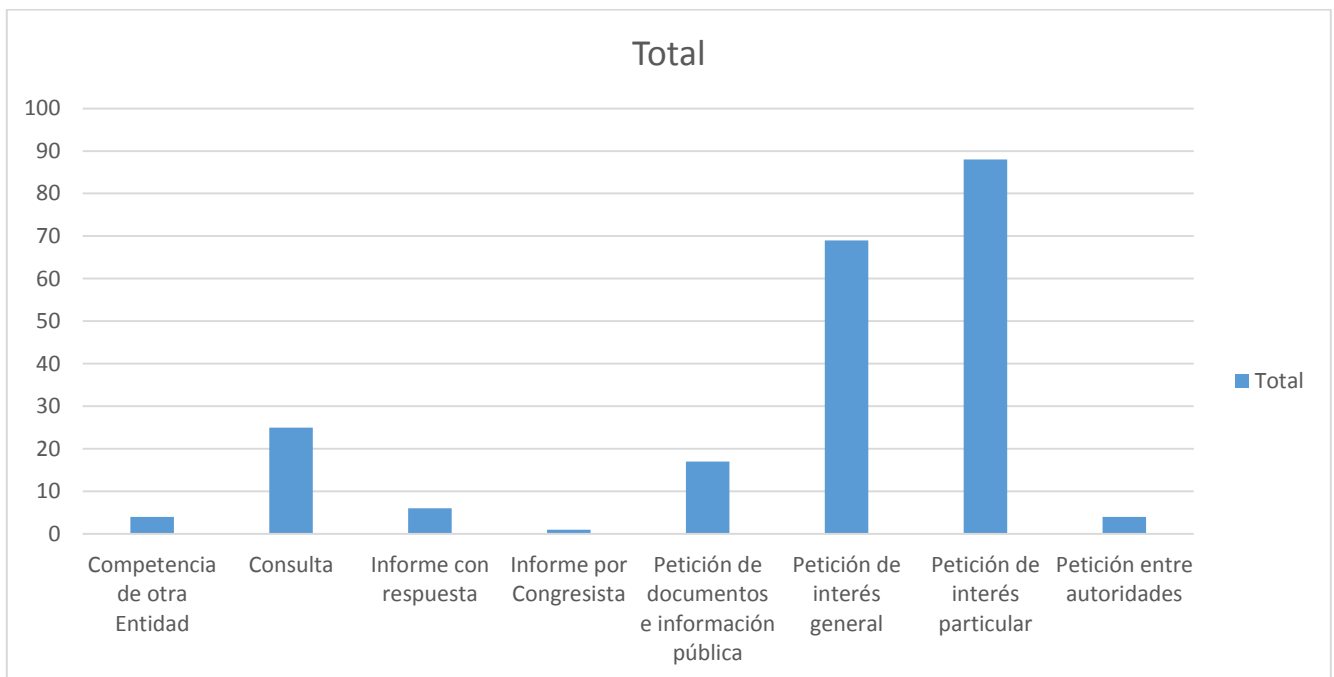


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

## 6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



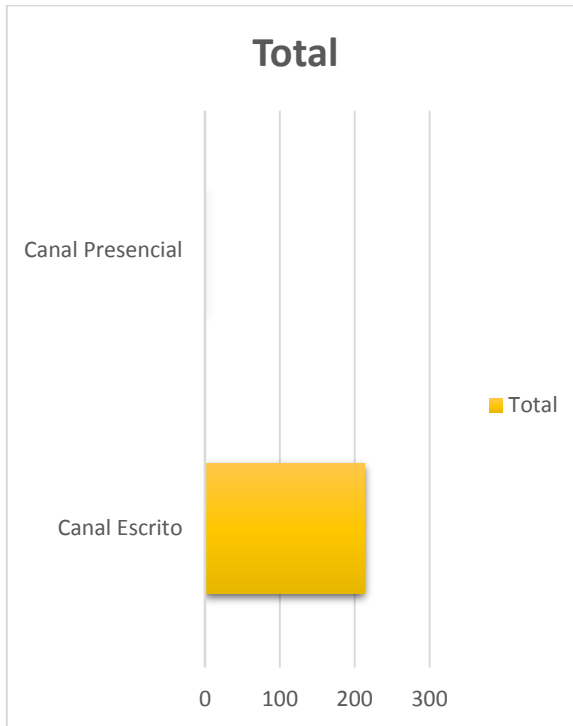
Para el presente mes, se registra que para el mes de Agosto, el numero de ingresos de PQRSD a la Entidad se mantienen aproximados, a diferencia del mes de Octubre, en el cual el ingreso de PQRSD aumento sustancialmente radicandose 214 peticiones.



Específicamente, en el mes evaluado, la DNBC recibió 214 PQRSD, del total: 32,24% (69) fueron Peticiones de Interes General, un 41,12% (88) fueron Peticiones de Interes Particular, el 11,68% (25) fueron Consultas, el 7,94% (17) corresponde a Solicitudes de Informacion y Documentos que reposan en la entidad, igualmente se registrarón un 2,80% (6)

correspondiente a informes que ameritaban pronunciamiento por parte del area asignada, asi mismo, se recibió una petición por Congresista equivalente al 0,47, un 1,87% (4) referente a Peticiones entre autoridades y finalmente, por competencia a otras entidades, fueron allegadas 4 solicitudes correspondiente al 1,87%.

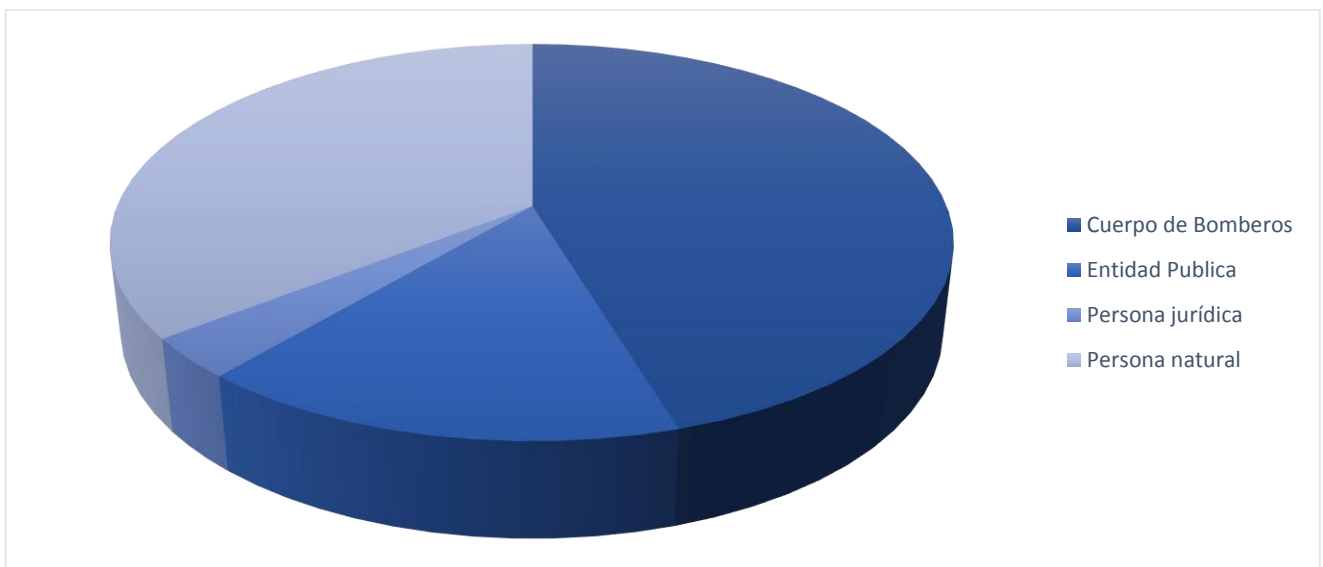
## 7. CANALES UTILIZADOS:



El canal más utilizado para la recepción de las PQRSD en el mes de Octubre, fue el Canal Escrito, por medio del correo de Atención al Ciudadano [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co), de los correos institucionales de los funcionarios y/o contratistas y a través de la atención por correspondencia con un 99,53%; es decir, 213 PQRSD de un total de 214.

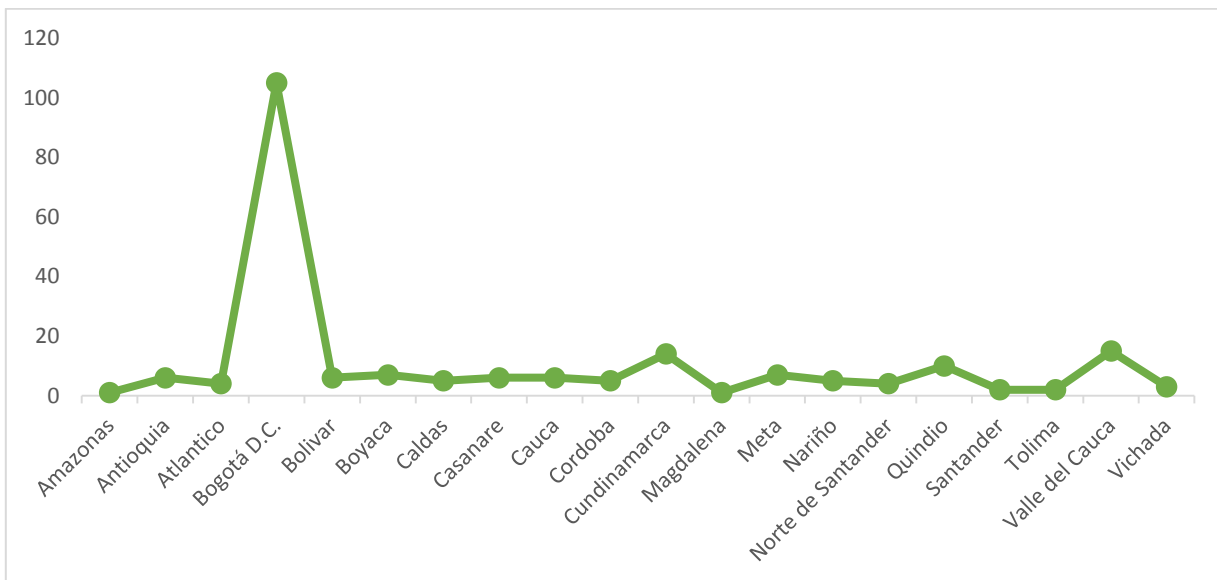
A través del Canal Presencial, se recibió un total de 1 PQRSD, lo que equivale al 0,47% de las PQRSD.

## 8. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en Octubre por parte de la DNBC, se tiene que, el 45,33% (97) fueron tramitadas por los Cuerpos de Bomberos de país.
- El 35,51% (76) de las peticiones fueron presentadas por Personas Naturales interesadas en obtener información general sobre las funciones de los Cuerpos de Bomberos de Colombia y los servicios prestados por la DNBC.
- El 15,89% (34) fueron allegadas por Entidades Públicas, dentro de las cuales se encuentran: Ministerio del Interior, UNGRD, Congreso de la República, Alcaldías Municipales (Ricaurte, Ocaña, La Mesa entre otras), Gobernaciones Departamentales entre las que destacan Cundinamarca y Meta, entre otras entidades publicas
- El 3,27% (7) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas como: SAFETY FIRE, ECG ENGINEERING CONSULTING GROUP S.A.S., RIPEL, entre otras

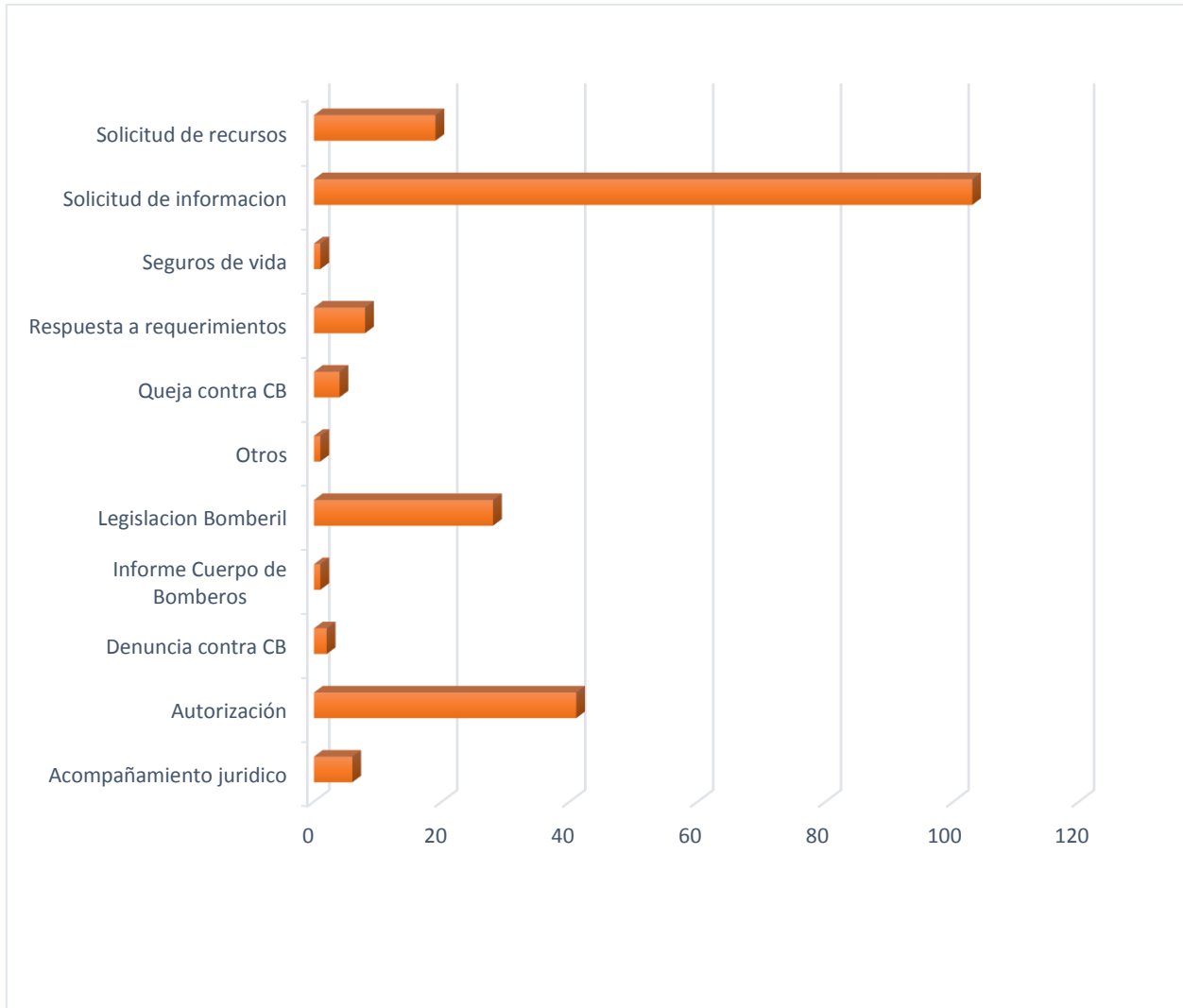
## 9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 214 peticiones de 20 departamentos del país, en donde se destacan la ciudad de Bogotá D.C. con 49,07% (105) PQRSD, siguiendo Valle del Cauca con un 7,01% (15), continuando con el departamento de Cundinamarca con un 6,54% (14) de peticiones, Quindio con 10 peticiones equivalentes al 4,67%, Boyaca y Meta con un 3,27% (7) cada una, los departamentos de Antioquia, Bolivar, Casanare y Cauca con 6 peticiones cada uno equivalente al 2,80%, los departamentos de Caldas, Cordoba y Nariño 5 peticiones con el 2,34 cada uno, con el 1,87% cada uno estan los departamentos de Atlantico y Norte de Santander, Vichada aparece con un 1,40% (3), tambien tenemos a Santander y Tolima con 2 peticiones respectivamente equivalente a 0,93 cada uno, y por

ultimo, tenemos a los departamentos de Amazonas y Magdalena con una sola peticion cada una (0,47%).

## 10. TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más consultado para el mes de Octubre, corresponde a Solicitudes de Información con un 48,13% (103).
- El segundo tema más frecuente para Octubre con el 19,16% (41) versan sobre autorizaciones de cursos que se solicitaron ante esta Dirección.
- Un 13,08% (28) corresponden a legislación bomberil en donde los solicitantes piden a la DNBC mayor explicación a todo lo concerniente a la normatividad existente en cuanto a bomberos.



- El 8,88% (19), están relacionados con solicitudes para obtener recursos por parte de la DNBC referentes a donaciones de equipos de protección personal, máquinas extintoras vehículos de intervención rápida, proyectos de infraestructuras, entre otros.
- El 3,74% (8) corresponde a respuestas a requerimientos enviados por los mismos peticionarios en respuesta a pronunciamientos de la DNBC.
- El 2,80% (6) fueron solicitudes de acompañamiento jurídico 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 o por otros temas de carácter legal.
- El 1,87% (4) de las peticiones corresponden a quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos, ante lo cual se les indica el conducto regular que trae la Resolución 1127 de 2018 “*por medio de la cual se modifican algunos artículos del Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia, adoptado por la Resolución 661 de 2014*”, 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.
- El 0,93% (2) de las peticiones son denuncias contra Cuerpos de Bomberos.
- El 0,47% (1) se relaciona con una desvinculación de seguro de vida.
- Un 0,47% (1) corresponde a una respuesta a un requerimiento enviado por los mismos peticionarios en respuesta a un pronunciamiento de la DNBC.
- Finalmente, una petición (0.47%) corresponde a un informe presentado por un cuerpo de bomberos el cual obtuvo pronunciamiento por parte de la DNBC.

## 11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	13 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	8 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9 días hábiles
PETICIÓN POR CONGRESISTA	9 días hábiles

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, algunas de las respuestas no están en el tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015.

## 12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Octubre de 2019.	214
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	3
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

### 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 384 de 2018 expedida por la DNBC, 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 por centralización de la información toda PQRSD debe ser remitida al correo de atencionciudadano@dnbc.gov.co la cual seguirá su respectivo procedimiento de trámite e ingreso al aplicativo ORFEO.
- Debido a que en el mes evaluado se evidenció que los funcionarios y contratistas responsables de dar respuestas a PQRSD, no están informando la fecha exacta de envío de respuesta y el medio por el cual enviaron la misma, esta oficina comunica a todos los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos, la importancia de comunicar la fecha exacta de envío de la respuesta al peticionario, el correo al cual se envió respuesta y el medio por el cual se envió. Esta acción se debe comunicar en el aplicativo ORFEO al momento de archivar el radicado (en el cuadro de comentarios). De igual manera, se debe anexar un pantallazo del correo en donde se pueda evidenciar la fecha de envío. Todo esto con el fin de hacer un correcto seguimiento a las PQRSD que ingresan al interior de la Entidad según lo exigido por el Artículo 17 Decreto 103 de 2015.
- Se evidenciaron que algunas de las respuestas a los peticionarios siguen siendo respondidas de maneja informal sin generar radicado de salida, lo cual limita el seguimiento de las respuestas a las diferentes peticiones que se radican en la DNBC.
- Con el fin de dar cumplimiento al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y a la Ley 1755 de 2015, la Oficina de Atención al Usuario, recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, la importancia de revisar como mínimo tres (3) veces a la semana el aplicativo ORFEO, aplicativo en donde se almacenan, radican y asignan todas las PQRSD, asimismo de aplicar el correcto procedimiento de las PQRSD en el caso de que la asignación no se realice al funcionario competente.
- Es importante señalar que esta oficina, en el marco del plan de mejoramiento, se encuentra diseñando y trabajando en un formato general que permita determinar la atención de PQRSD a través del canal telefónico.
- A comparación del mes anterior (septiembre) se dio un aumento de PQRSD vencidas y que a la fecha no tienen respuesta por ningún medio verificable, por lo que esta oficina considera que en el marco del plan de acción y de la ley 1755 de 2015, se realizarán campañas de sensibilización en la responsabilidad que tiene el funcionario o contratista conforme a la satisfacción de las necesidades del ciudadano para las respuestas de manera oportuna.

- Durante el mes de Octubre, no se atendió por ninguno de los canales de atención a personas en condición de discapacidad cognitiva, intelectual, física o sensorial o algunos de los sujetos que ameriten una atención diferencial o preferencial.
- Del total de PQRSD recibidas en Octubre por parte de la DNBC se tiene que, el mayor número de ingreso de PQRSD fueron tramitadas por los Cuerpos de Bomberos de los diferentes departamentos y ciudades de Colombia.
- Gracias a las campañas realizadas por la oficina de comunicaciones se puede confirmar que la ciudadanía en general está conociendo más de los servicios que ofrece la DNBC, lo cual se refleja en un aumento en las peticiones presentadas por personas naturales (35,51%), evidenciándose como el segundo mayor ingreso de Peticiones.
- La Subdirección Estratégica y de Cordinación bomberil fue el area más consultada por los peticionarios, recibiendo un total de 129 de 214 peticiones durante el mes evaluado.
- El canal de atención más utilizado por el ciudadano en el presente mes, fue el Canal Escrito, a través del correo de Atención al Ciudadano [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co), de los correos institucionales de los funcionarios y/o contratistas y a través de la atención por correspondencia con un 99,53%; es decir, 213 PQRSD de un total de 214.
- A pesar de que es posible enviar peticiones a través de un formulario PQRSD publicado en la página Web de la DNBC, no se recibió ninguna petición por este canal en el mes evaluado.
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios para que efectúe las acciones de su competencia.

(Firmado al Original)

---

Elaboró  
**Johana Vanessa Álvarez Rodríguez**  
**Hernando Andrés García Mariño**  
Contratistas Gestión Atención al Usuario

(Firmado al Original)

---

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