



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Octubre de 2018
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

Carrera 30 No. 85A-39/47 Bogotá D.C.
Teléfonos: (1) 2571281/2571263/2571275
2571663/257116776184218 Ext. 146
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co
Celular: 3102414387
Página web: bomberos.mininterior.gov.co



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*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 Octubre:.....	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:.....	8
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 Octubre 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 3102414387, aplicación Whatsapp y atención personalizada, durante el mes de Octubre de 2018.

5. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE 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	103	11	208	322
Total	103	11	208	322

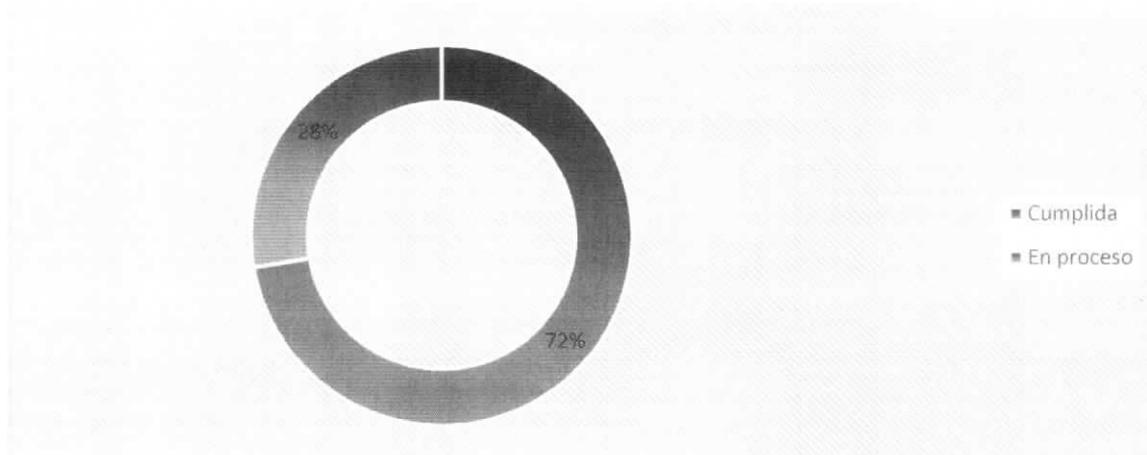


Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

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
Octubre	233	0	0	89	0	322
Total	233	0	0	89	0	322

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 72,36% (233) de las 322 PQRSD y actualmente existe un 20,95% (62) de PQRSD que a la fecha de actualización continúan en proceso.

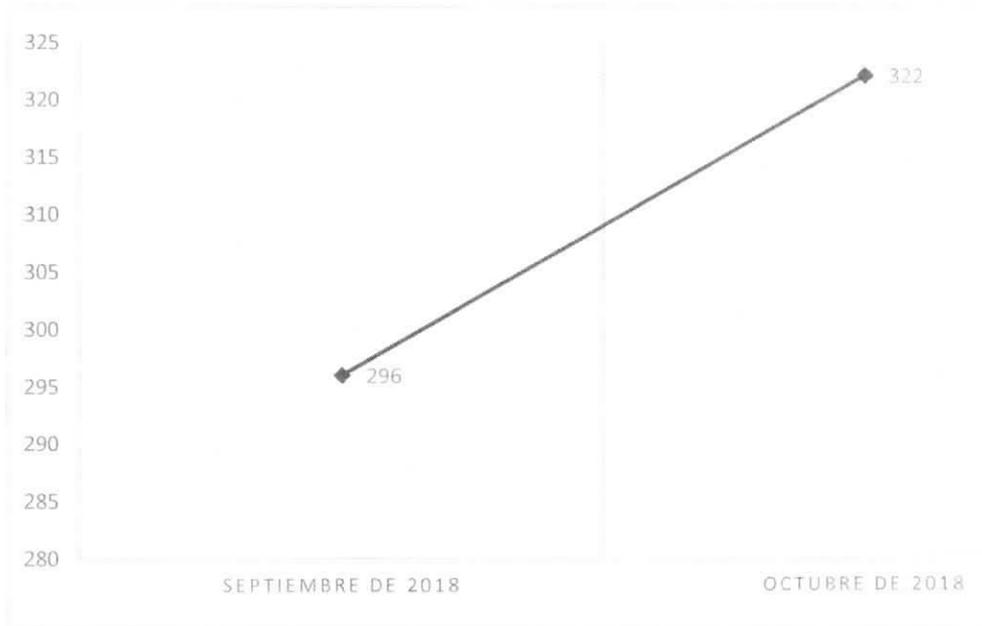


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de Octubre, la DNBC recibió 322 PQRSD, del total: 51,55% (166) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 32,92% (106) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta e igualmente se cuentan terminos para que se obtenga pronta respuesta, 0,62% (5) fueron invitaciones, 7,76% (25) fueron consultas, el 5,28% (17) fueron peticiones de documentos e información, por ultimo fueron radicadas 2 peticiones por Congresista.

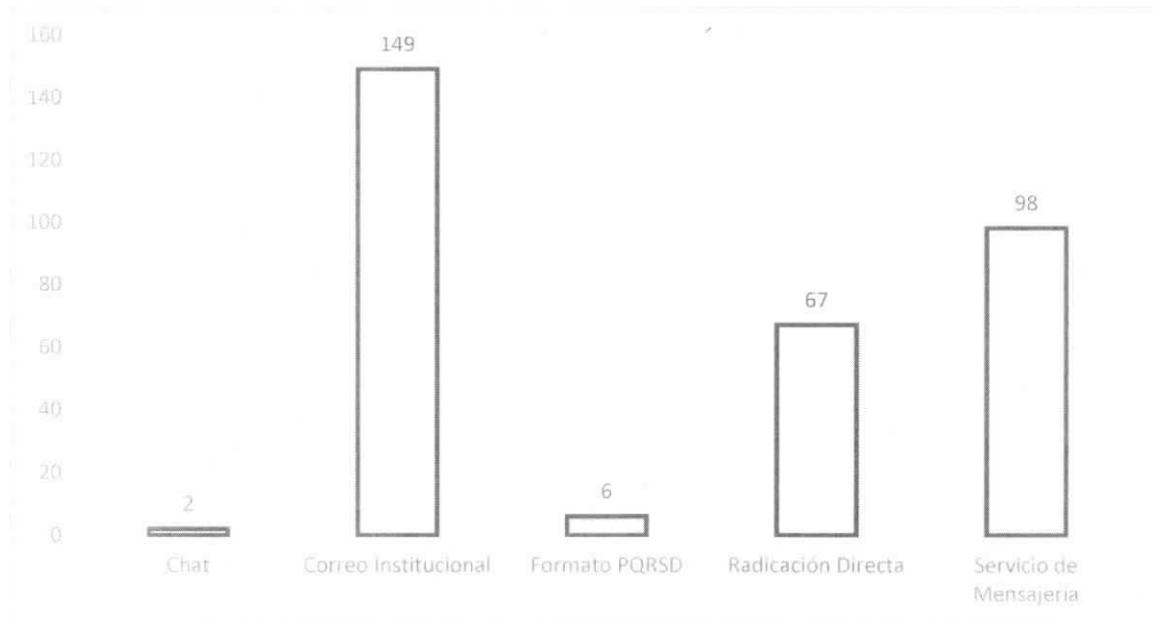




*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Durante este periodo no se recibió denuncia contra algún funcionario o contratista, no se atendieron a personas en situación de discapacidad (auditiva, visual o física).

8. CANALES UTILIZADOS:

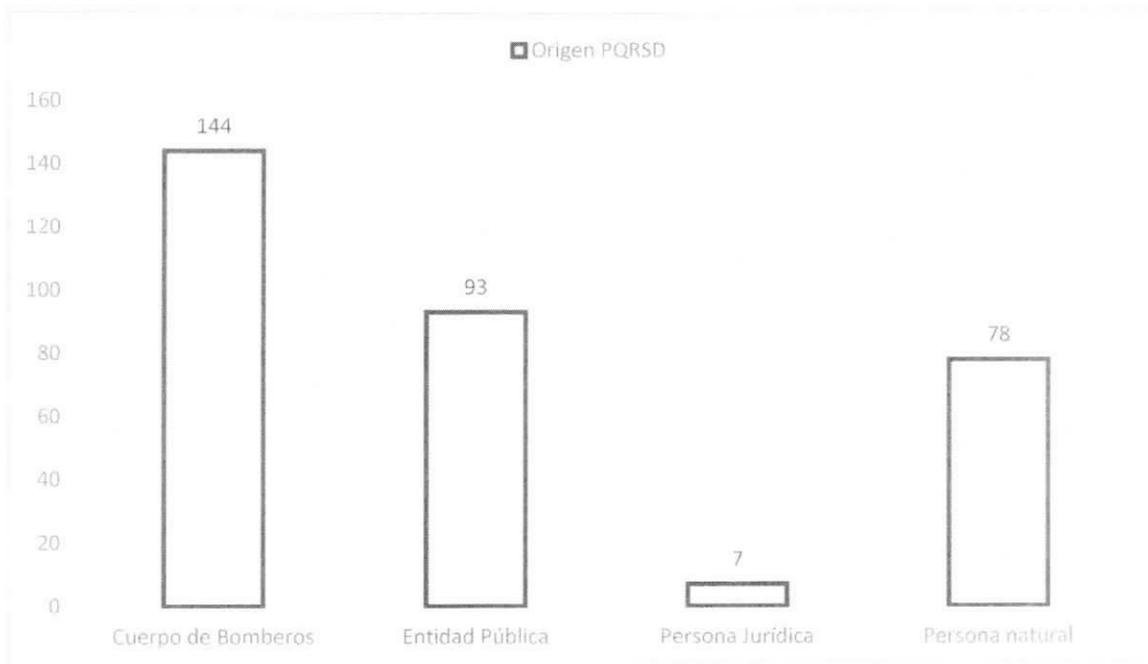


- En el mes de Octubre, el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD fue el correo institucional [dnbcataencionalusuario@gmail.com](mailto:dnbcatencionalusuario@gmail.com) con un 46,27% (149)
- En segundo lugar el Servicio de mensajería con un 30,43% (98)
- Seguido por el canal de radicación directa con un 20,81% (67)
- Se realizaron (6) peticiones por medio del formato PQRSD con un 1,86%.
- Por medio de Chat fueron radicadas (2) peticiones equivalente a un 0,62%.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

9. ORIGEN DE PQRSD:

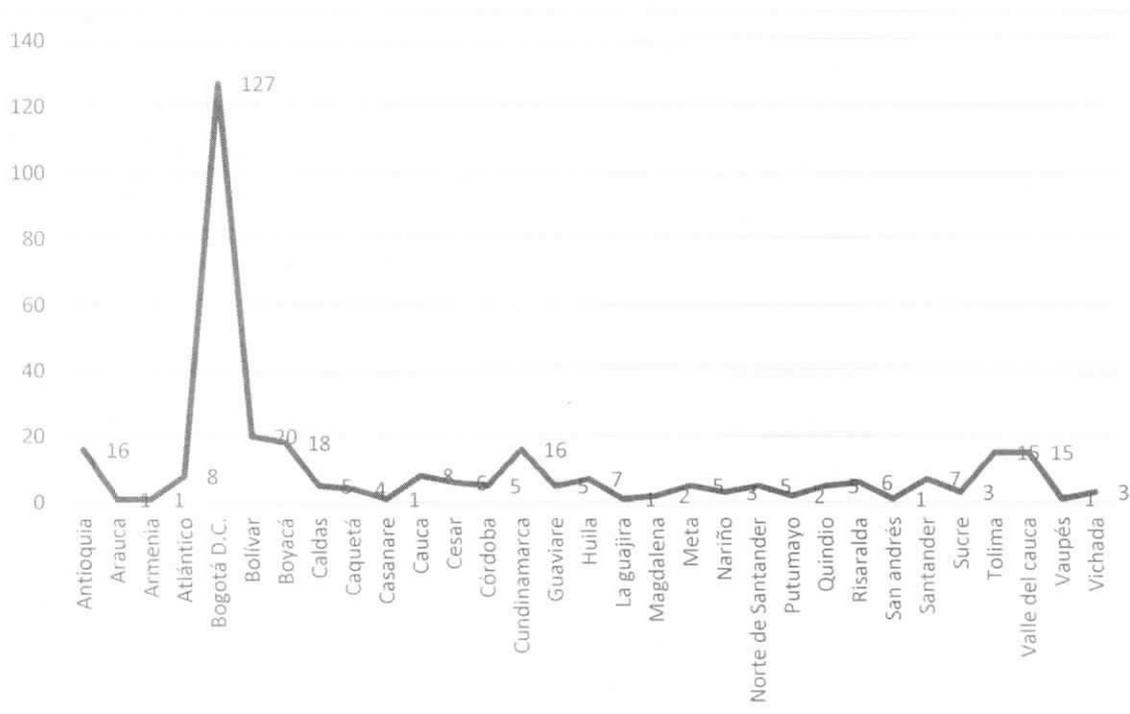


- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Octubre por parte de la DNBC se tiene que, el 44,72% (144) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos.
- El 28,88% (93) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Alcaldía de Bogotá, Ministerio de Educación, Ministerio de Ambiente, Archivo General de la Nación, Ministerio de interior, entre otros.
- El 24,22% (78) 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 2,17% (7) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (31) departamentos del país, destacándose la ciudad de Bogotá con 39,44% (127) PQRSD, le sigue el departamento de Bolívar con 6,21% (20) peticiones, seguido por el departamentos de Boyaca con 5,59% (18).

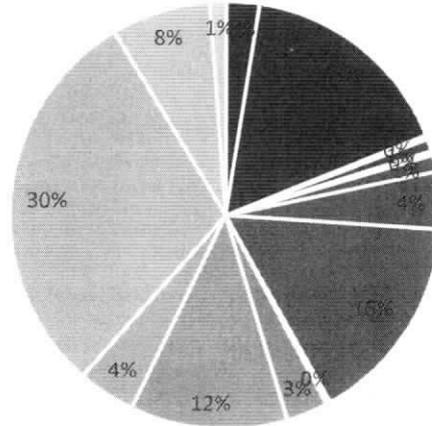
Es del caso indicar que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a solicitudes allegadas al correo [dnbcataencionalusuario@gmail.com](mailto:dnbcatencionalusuario@gmail.com) o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC por lo cual se desconoce la procedencia, sin embargo se realiza el trámite correspondiente.

11. TEMAS DE CONSULTA:



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*



- Acompañamiento Jurídico
- Informe Cuerpo de Bomberos
- Legislación bomberil
- Queja contra CB
- Solicitud de Información
- Autorización
- INVITACIÓN
- Otros
- Respuesta a requerimientos
- Solicitud de recursos
- Felicitaciones
- Invitaciones
- Petición por Congresista
- Seguros de vida
- Tutela

- Un 29,81% (96) corresponden a Solicitudes de información realizadas a la DNBC.
- El 16,46% (53), fueron autorizaciones para certificados de cursos y registros.
- El 15,84% (51) versan sobre Otro tipo de solicitudes allegadas como Solicitudes de servicio, prestamos de vehículo, Telegramas entre otros que por el tipo de petición no entra a los tipos de consulta existentes en la DNBC.
- Se clasificó el 7,45% (24) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- Un 11,80% (38) corresponden a Respuestas a requerimientos por requerimientos enviados a diferentes alcaldías.
- Se observa que el 4,35% de las peticiones fueron Seguros de vida (14), para trámites de designación de seguros de vida.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- El 0,93% (3) de las peticiones versan sobre informes de cuerpos de bomberos que envían para informar a la dirección del estado actual del respectivo Cuerpo de bomberos.
- El 3,11% (10) 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.
- El 2,48% (8) 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 4,35% (14) versan sobre legislación bomberil en donde los solicitantes piden a la DNBC mayor explicación a todo lo concerniente a la legislación existente en cuanto a bomberos.
- Se registraron (4) documentos referentes a tutela equivalente al 1,24% en donde se vincula a la DNBC donde la mayoría de veces se refiere a una vinculación incorrecta.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

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

En relación a los anteriores meses se mantiene el promedio de las respuestas realizadas por la entidad, a la fecha no existen peticiones vencidas ni extemporaneas, pero igualmente se realizará campaña de sensibilización para el uso de Orfeo e igualmente los tiempos de ley para respuesta de PQRSD para que se cumpla con la normativa.

12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD sin contar Informes recibidos por los diferentes canales en el mes de Octubre de 2018.	216
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



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*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 248 de 2018 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 Octubre la oficina observa la importancia de recordar a todos los funcionarios y contratistas, que toda PQRSD debe ingresar al sistema Orfeo siguiendo los protocolos de radicación y de reasignación de PQRSD allegadas a la DNBC.
- Se observa durante el mes evaluado que a la fecha no existe ninguna PQRSD vencida ni Extemporánea.
- Se ve necesario hacer capacitación del sistema de gestión documental ORFEO con cada oficina para así eliminar el riesgo existente de mal manejo al momento de dar respuestas.

Vanessa Alvarez
Andres Garcia

Elaboró

Hernando Andres Garcia Mariño

Contratistas Gestión Atención al Usuario

Rainer Naranjo

Revisó

Rainer Naranjo Charrasquiel

Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)