



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Abril de 2016
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

1 TABLA DE CONTENIDO

2	Objetivo:	3
3	Metodología:	3
4	Alcance del Informe:	3
5	Total de peticiones allegadas en el mes de abril:	4
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:	10
13	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 el mes de abril de 2016.

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 y atención personalizada, durante el mes de abril de 2016.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE ABRIL:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 93 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:

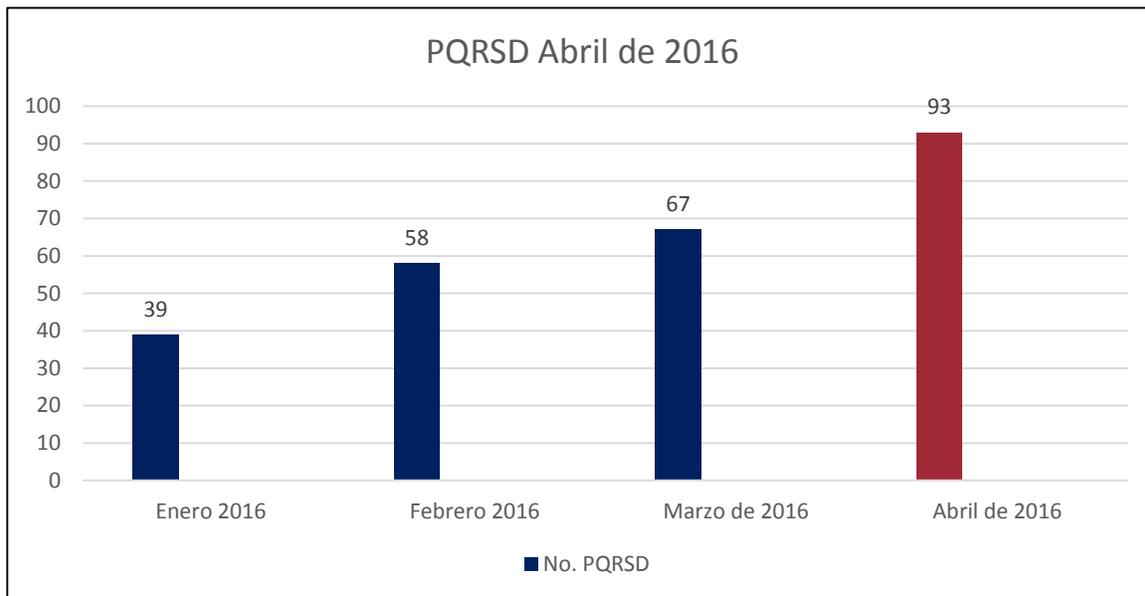
Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Abril	5	2	86	93
Total	5	2	86	93

6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Abril	73	7	13	93
Total	73	7	13	93

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 78.49% (73) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 7.52% (7) de las peticiones, evento que en muchas ocasiones se debe a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores, y presenta un 13.97% (13) de peticiones en las que no es posible determinar si las mismas fueron atendidas.

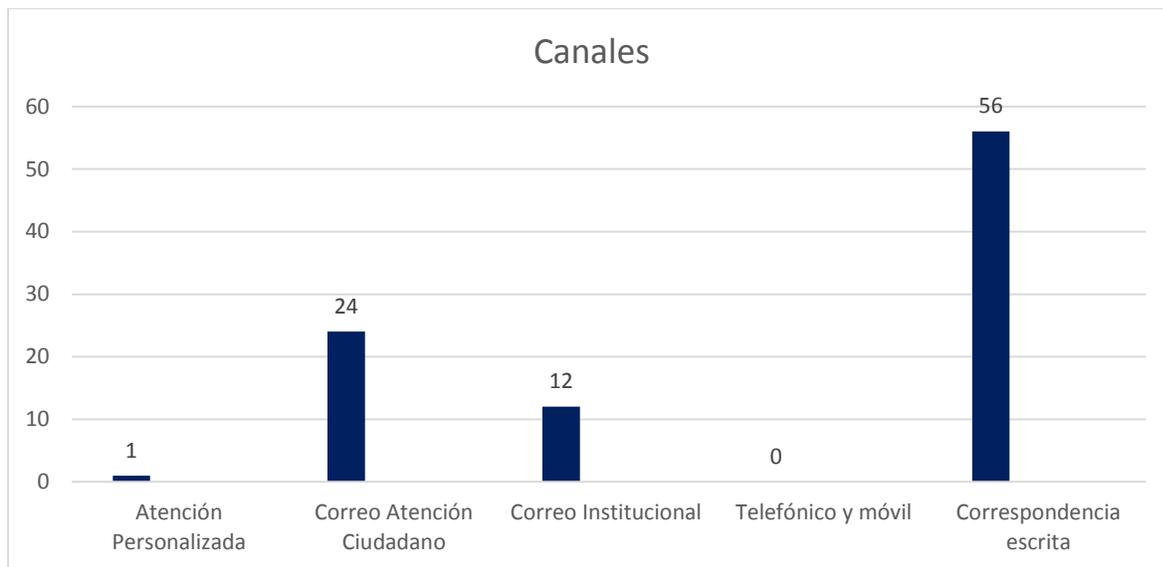
7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de Abril la DNBC recibió 93 PQRSD, del total 15.05% (14) fueron peticiones de información, 35.48% (33) fueron solicitudes, 36.55% (34) fueron consultas, 9.67% (9) fueron peticiones de interés particular, 2.15% (2) fueron peticiones de congresistas, las cuales se atendieron en un término menor a 5 días hábiles. Por temas de competencia, las peticiones radicadas con los números 20163320008332 y 20163320004552 fueron trasladadas al Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Aguachica Cesar y al Coordinador Ejecutivo Bomberos de Cundinamarca respectivamente.

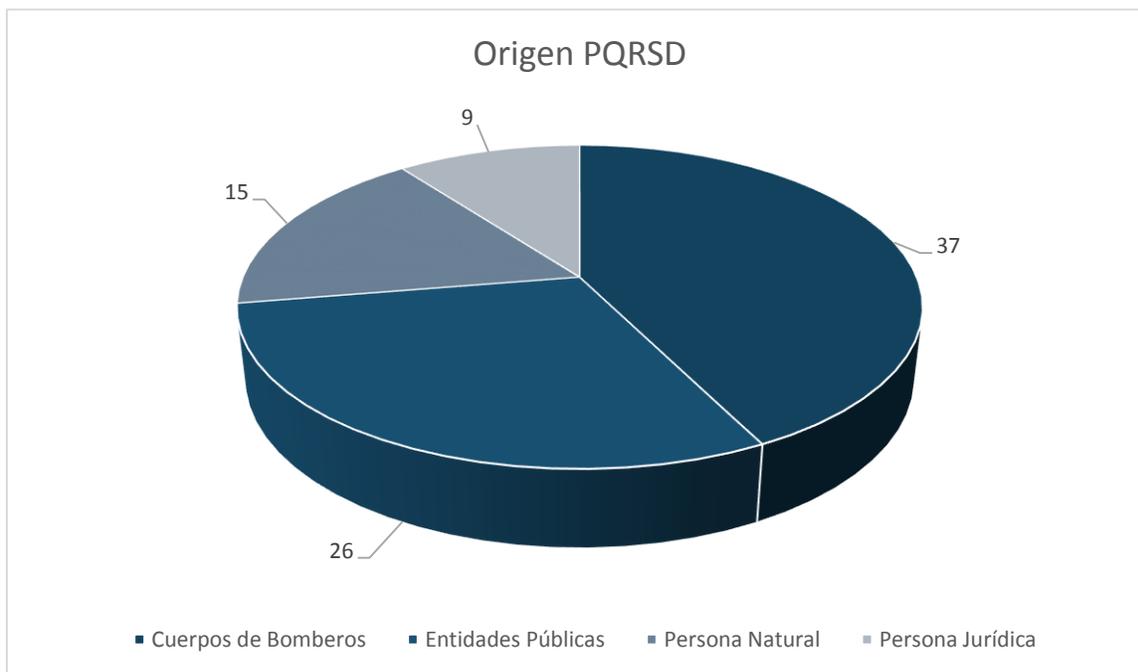
Durante el periodo en análisis, se recibió un reclamo por la falta de atención oportuna a un derecho de petición, registrado con el número 20163320006852, el mismo fue atendido oportunamente por gestión de atención al usuario. No se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista. No se atendió, ningún ciudadano con discapacidad (movilidad/física, auditiva, visual).

8 CANALES UTILIZADOS:



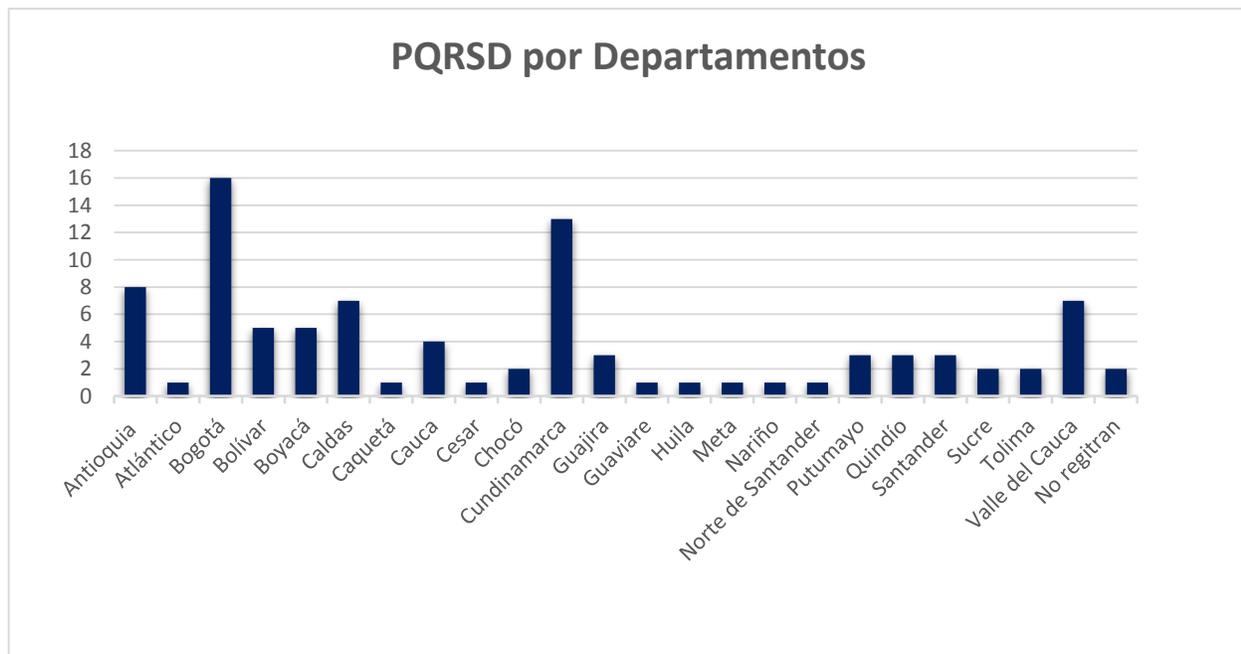
- Se puede observar en el gráfico que durante el mes de abril de 2016 el canal más utilizado con un 60.21% (56 peticiones) es el de correspondencia escrita, que evidencia todas las PQRSD que se allegan de manera escrita y física directamente a la DNBC.
- Un 25.8% (24 peticiones) de las PQRSD que se allegan a la DNBC, se hace a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co, atendido por la Oficina de Atención al Usuario.
- Un 1.07% (1 petición) fue una petición recibida de forma presencial, una queja contra el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Melgar Tolima.
- Se observa que a través del canal móvil y telefónico, no se han recibido PQRSD, aunque se atienden a los usuarios a través de estos medios, la atención no origina un trámite mayor.

9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de marzo por parte de la DNBC se tiene que el 39.78% (37) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 27.95% (26) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Gobernación de Antioquia, Alcaldía Municipal de Pasca, Alcaldía Municipal de Belalcázar, Alcaldía Municipal de Urumita, Alcaldía Mayor de Bogotá, Contraloría General de la República, Congreso de la República, Defensoría del Pueblo, Ministerio del Interior, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, entre otras.
- El 16.12% (15) 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 16.12% (15) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: ISAGEN, Comité de Emergencias edificio torre Colpatria, E-COMERCE GLOBAL S.A, PETROTIGER, Cámara Colombiana de Construcción CAMACOL, Federación de Bomberos de Colombia, entre otras.

10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

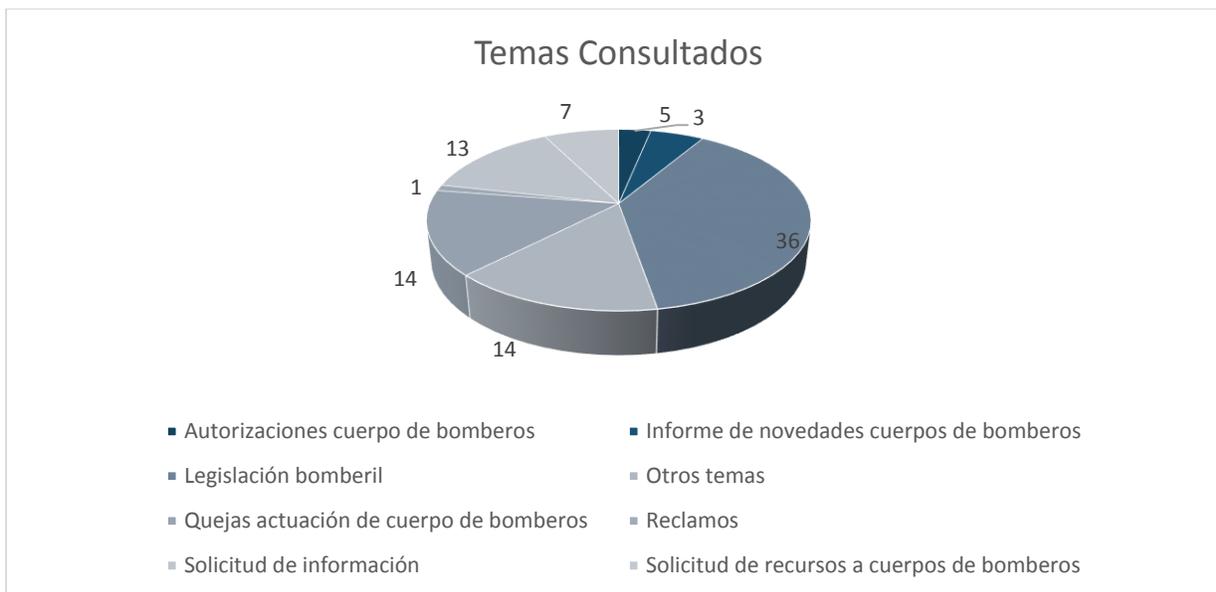


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 22 departamentos del país destacándose la ciudad del Bogotá (16 peticiones), el departamento de Cundinamarca (13 peticiones) y el departamento de Antioquia (8 peticiones).

Es del caso indicar, que dos (2) de las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a correos electrónicos allegados al correo atencionciudadano@dnbc.gov.co o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC y los usuarios no indican los lugares desde los cuales se dirigen.



11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 38.70% de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil (36 peticiones), donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, inhabilidades, ascensos, inspecciones de seguridad, conceptos y apoyo jurídicos en la celebración de convenios y contratos por parte de los cuerpos de bomberos, entre otros temas.
- El 13.97% de las peticiones son solicitudes de información (13 peticiones), que versan sobre información acerca de organizaciones de voluntariado, información sobre cuerpos de Bomberos existentes en el país, incendios ocurridos en algunos departamentos, proyectos, cursos y capacitaciones, lista de unidades activas en cuerpos de bomberos de municipios específicos, entre otras solicitudes.
- El 15.05% de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (14 peticiones), 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.



- Un 7.52% de las peticiones allegadas corresponden a solicitud de recursos a cuerpos de bomberos (7 peticiones), tales como préstamos y donaciones de maquinaria, dotación de recursos, entre otras.
- El 5.37% corresponden a informes de novedades de cuerpos de bomberos (5 peticiones), en su mayoría hacen referencia al cese de actividades de algunos cuerpos de bomberos por falta de recursos.
- El 3.22% de las peticiones son solicitudes para la autorización de capacitaciones en diferentes cursos, para la inscripción como miembro de la Federación Nacional de Bomberos de Colombia de FENABOCOL y la realización del pago de un seguro de vida. (3 peticiones).
- El 1.07% (1 petición) fueron reclamos contra la DNBC, con reiteraciones de derechos de petición.
- El 15.05% de las peticiones versan sobre temas diversos (14 peticiones), como solicitud de beca para estudios en el exterior, presentación de pliego de peticiones de la Federación Nacional de Bomberos de Colombia, solicitud de apoyo en el traslado aéreo del equipo de cuerpo de bomberos oficiales de Bogotá, remisión de certificado de cumplimiento del cuerpo de bomberos de Cota, entre otras.

12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de enero de 2016.	93
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	2
Tiempo de respuesta promedio de las PQRSD, que se reciben por los diferentes canales de atención de la DNBC.	6 días
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 021 de 2016 expedida por la Dirección, en la medida que todos los requerimientos que presentan los usuarios se resuelvan en término.
- En el mes de abril fue recibido por la DNBC un (1) reclamo por no atender en término las peticiones de los usuarios, el reclamo se allegó con reiteración de lo solicitado en un primer momento por el usurario, ante lo cual la DNBC explico los motivos del retraso.
- El medio más utilizado por los usuarios de la DNBC para la presentación de PQRSD es la correspondencia escrita, la cual se tramita internamente a través del aplicativo ORFEO, seguido del uso del correo de atención al usuario atencionciudadano@dnbc.gov.co y el correo institucional de los funcionarios y contratistas de la DNBC. El canal presencial, telefónico y móvil, no presentan el trámite de ningún requerimiento porque las consultas de los usuarios no necesitaron una acción de trámite.
- 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.
- Se debe resaltar, que no se presentaron quejas ni denuncias contra los servicios presentados por la Dirección y los funcionarios y contratistas en el periodo analizado, lo que demuestra que los usuarios no están inconformes con la atención que reciben por parte de la Dirección.

Elaboró
Daniela Sofía Garzón Muñoz
Contratista

Revisó
Rainer Naranjo Charrasquiell
Sub. Financiero v Administrativo

(Original Firmado)