



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Enero 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 enero:.....	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:.....	10

## 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 enero 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 3223470923 y atención personalizada, durante el mes de enero de 2016.

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

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 39 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	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Enero	3	36	39
<b>Total</b>	3	36	39

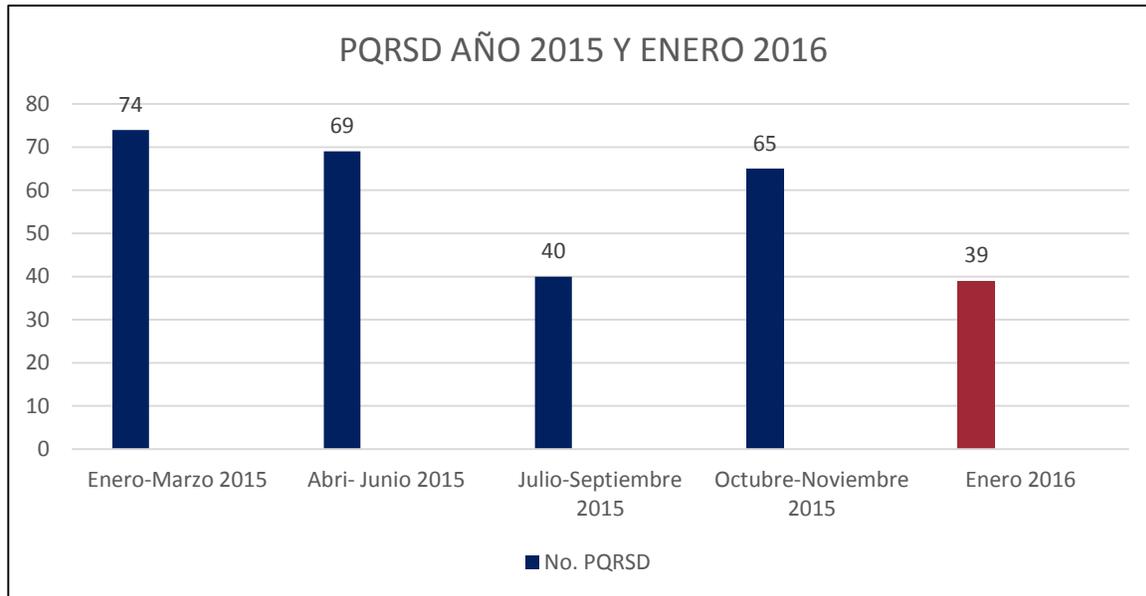
## 6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Enero	30	7	2	39
<b>Total</b>	30	7	2	39

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 76.9% (30) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 17.9% (7) de las peticiones y presenta un 5.12% (2) de peticiones en las que no es posible determinar si fueron contestadas en término, debido a que la respuesta a los requerimientos no reflejan la fecha en que el mismo fue allegado y tampoco la misma se encuentra entrelazada en el aplicativo ORFEO con la entrada.



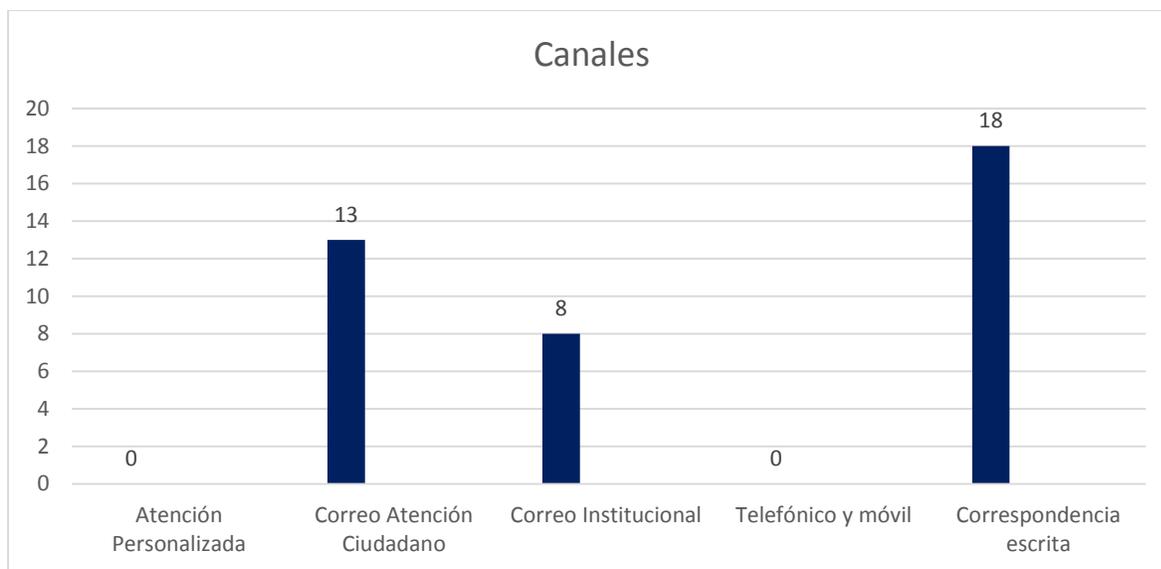
## 7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de enero la DNBC recibió 39 PQRSD, del total 92.3% (36) fueron peticiones de información, 5.1% (2) fueron solicitudes y 2.6% (1) fue una felicitación al cuerpo de Bomberos de Envigado por una labor de rescate, la cual se registró en el aplicativo ORFEO, pero por su naturaleza no surtió ningún trámite interno. Por temas de competencia, una petición radicada con el número 20153320021422 del 18 de noviembre de 2015, fue trasladada a la Secretaria de Gobierno Departamental de Neiva, informándole lo debido al peticionario.

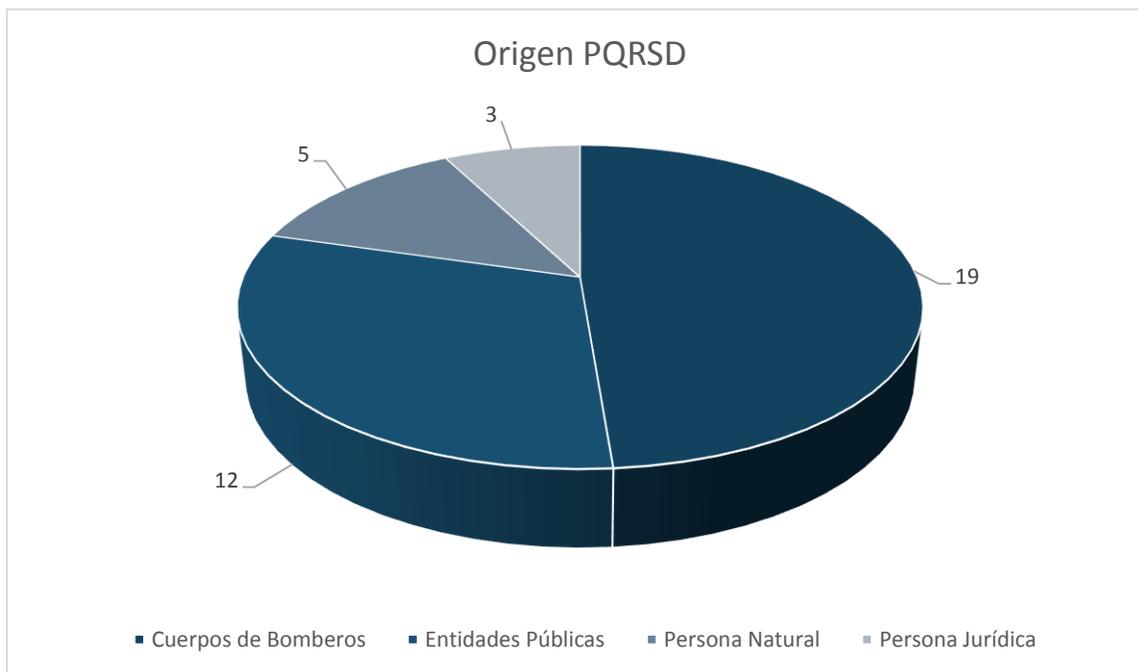
Durante el periodo en análisis, no se recibió ningún reclamo por los servicios ofrecidos por la Dirección, como ningún tipo de denuncia contra algún funcionario o contratista. No se atendió, ningún ciudadano con discapacidad (movilidad/física, auditiva, visual).

## 8 CANALES UTILIZADOS:



- Se puede observar en el gráfico que durante el mes de enero de 2016 el canal más utilizado con un 46.1% (18 peticiones) es el de correspondencia escrita, que evidencia todas las PQRSD que se allegan de manera escrita y física directamente a la DNBC.
- Un 20.5% (8 peticiones) de las PQRSD que se allegan a la DNBC, se hace a través del correo institucional de los funcionarios.
- Un 33.3% (13 peticiones) fueron recibidas mediante el correo de [atenciónciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atenciónciudadano@dnbc.gov.co), por parte de la Oficina de Atención al Usuario.
- Se observa que a través de los canales para la atención presencial y telefónica no se han recibido PQRSD, debido a que estos canales se implementaron en el transcurso del mes de enero por parte de la DNBC.

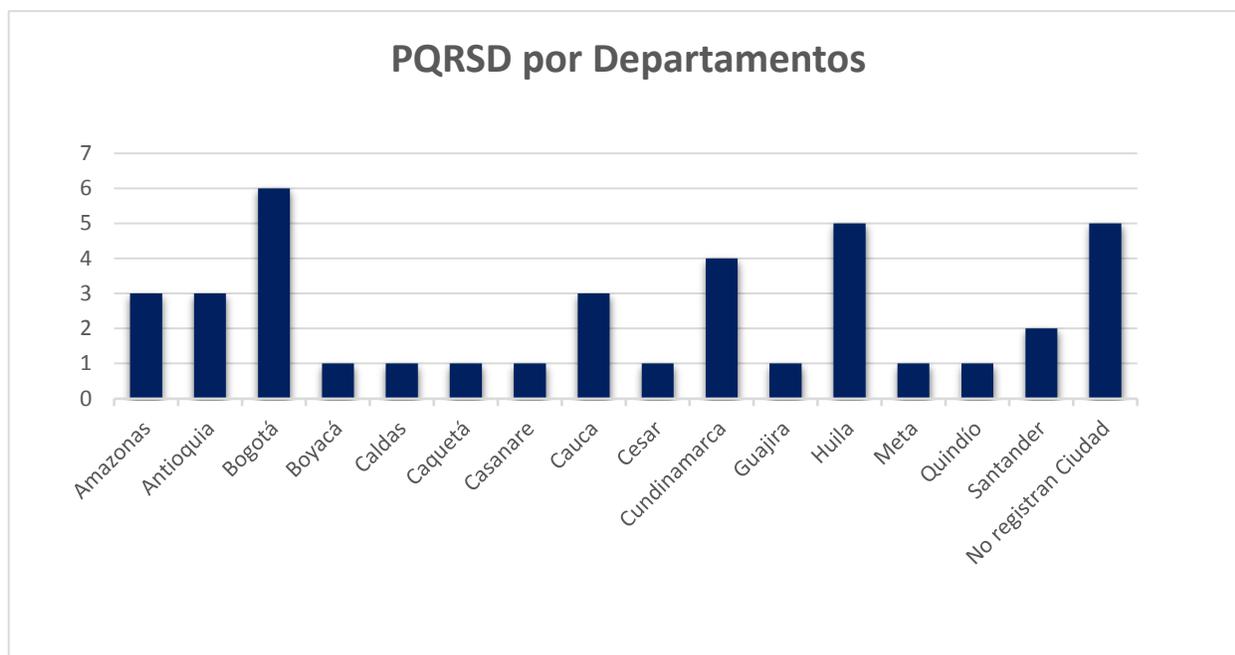
## 9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de enero por parte de la DNBC se tiene que el 48.7% (19) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 30.7% (12) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran, el Grupo de Supervigilancia de Derecho de Petición de la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales, la Procuraduría provincial de San Gil, Corporación Pro desarrollo y Seguridad de Girardot, La Unidad Municipal de Asistencia Técnica de Anzá-Antioquia (UMATA), la secretaria departamental de Boyacá, Meta y Valledupar, entre otras.
- El 12.8% (5) 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 7.6% (3) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como G Y E Grupo Estrategia S.A.S, MINCIVIL S.A Y ITS Soluciones Estratégicas.



## 10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

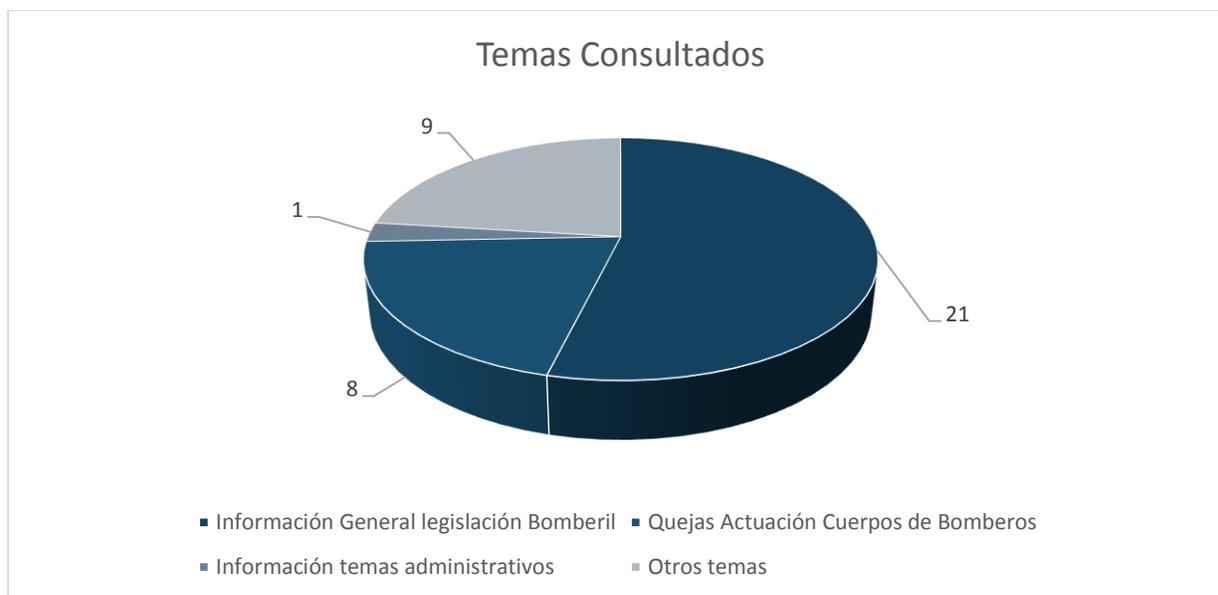


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 15 departamentos del país destacándose la ciudad del Bogotá (6 peticiones) y los departamentos de Huila (5 peticiones) y Cundinamarca (4 peticiones).

Es del caso indicar, que cinco (5) de las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, porque corresponden a correos electrónicos allegados al correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto: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 53.8% de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil (21 peticiones), donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, elección de comandantes, capacitaciones cuerpos de bomberos, certificación de instructores, entre otros temas.
- El 20.5% de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (8 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” y la demás legislación a la que hubiere lugar.
- El 2.5% fue una petición donde se solicita a la Subdirección administrativa y financiera el reajuste de una orden compra (1 petición).
- El 23% de las peticiones versan sobre temas diversos (9 peticiones), como la solicitud de documentos por parte del Comité Departamental para la Gestión del Riesgo de Desastres del Departamento del Huila, información sobre la nómina de la Dirección, información de los datos de contacto de los funcionarios de la DNBC, una felicitación por una labor realizada por el Cuerpo de Bomberos de Envigado, entre otros temas.

## 12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de enero de 2016.	39
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	1
Tiempo de respuesta promedio de las PQRSD, que se reciben por los diferentes canales de atención de la DNBC.	15 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.
- La Dirección se encuentra en fase de implementar el nuevo proceso de Atención al Usuario, para mejorar el seguimiento a cada PQRSD que es recibida y poder cumplir con los términos de respuesta a los que obliga la Ley.
- 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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) y el correo institucional de los funcionarios y contratistas de la DNBC.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

- La DNBC cuenta con el correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co), creado con el objetivo de facilitar la presentación de PQRSD por parte de los usuarios y el cual esta disposición de los mismos en la página web de la Dirección. Además, la Dirección cuenta con dos nuevos canales de atención, como el canal presencial en Bogotá en la Carrera 30 N 85 A 39/47, atención telefónica en las líneas (57 1) 2571263 / 2571281 / 257 1275 extensión 146 y la línea móvil 3223470923.
- 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  
Mónica M. Moreno P  
Contratista

---

Revisó  
Rainer Naranjo Charrasquiel  
Sub. Financiero y Administrativo