



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Febrero de 2016  
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C



*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 febrero:.....	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 febrero 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 febrero de 2016.

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

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 58 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:

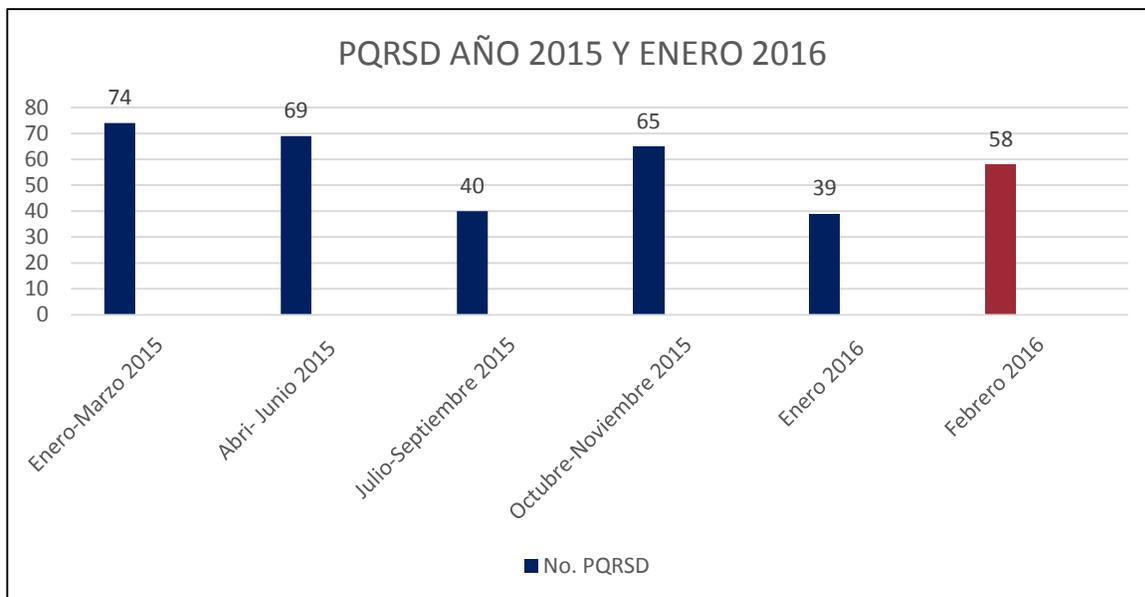
Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Febrero	9	9	40	58
<b>Total</b>	9	9	40	58

## 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
Febrero	35	17	6	58
<b>Total</b>	35	17	6	58

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 60.34% (35) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 29.31% (17) de las peticiones y presenta un 10.34% (6) 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 o no es posible determinar si el requerimiento fue realmente atendido.

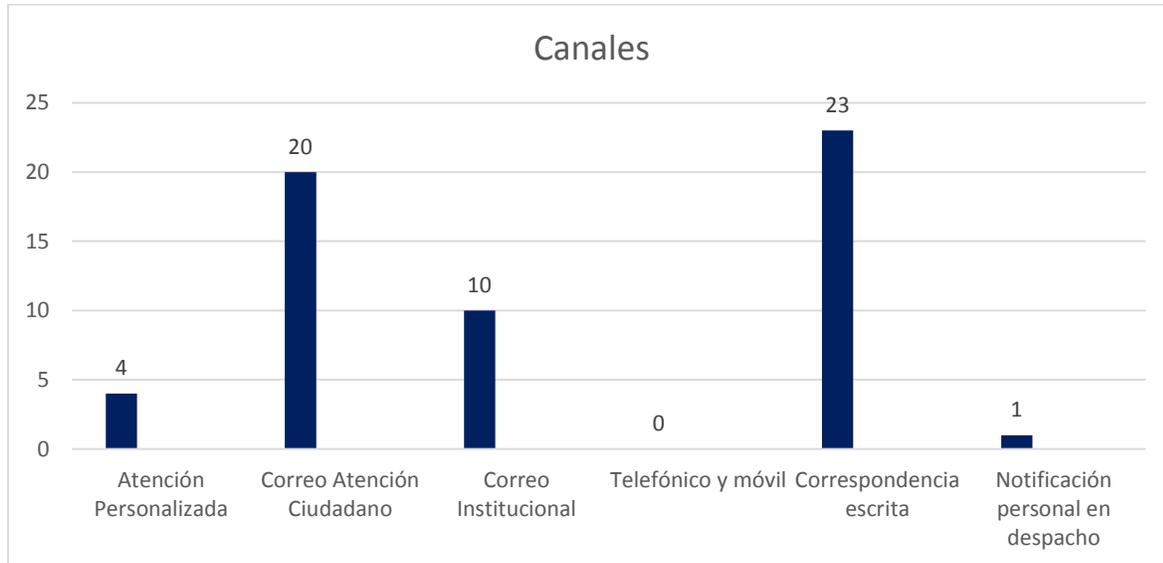
## 7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de febrero la DNBC recibió 58 PQRSD, del total 20.69% (12) fueron peticiones de información, 39.66% (23) fueron solicitudes, 20.69 (12) fueron consultas, 15.52 (9) fueron peticiones de interés general o particular y 3.45% (2) fueron peticiones entre autoridades de naturaleza judicial. Por temas de competencia, cinco peticiones radicadas con los números 2016332002732, 2016332002722, 2016332002742, 20153320023532 y 20163320000132 fueron trasladadas a la entidad competente.

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).

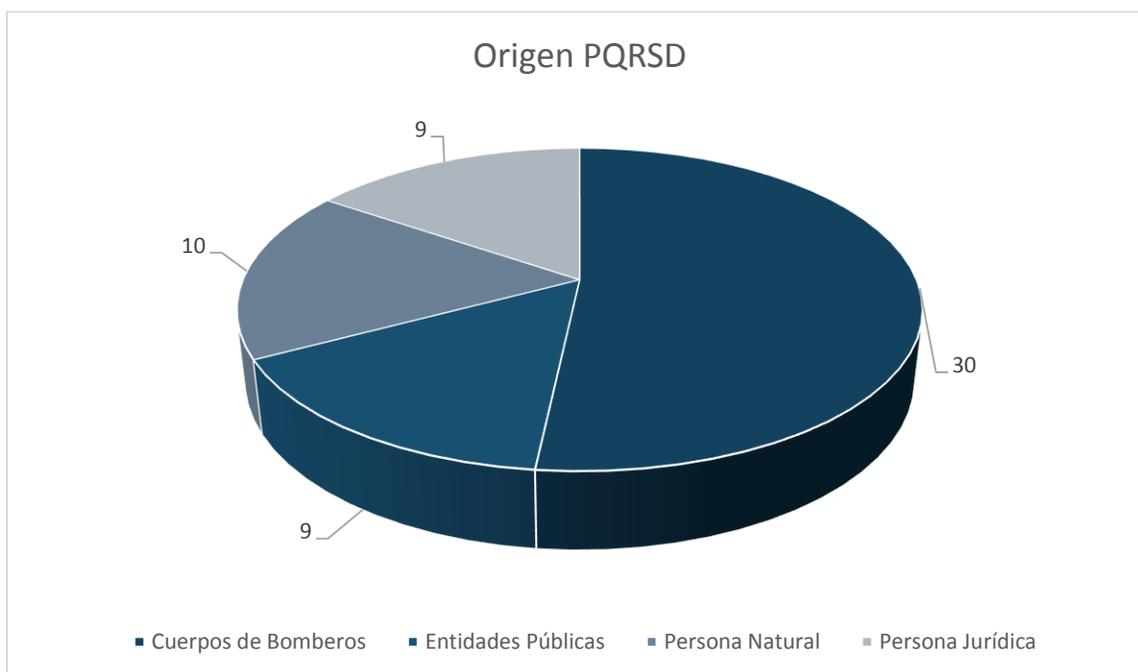
## 8 CANALES UTILIZADOS:



- Se puede observar en el gráfico que durante el mes de enero de 2016 el canal más utilizado con un 39.6% (23 peticiones) es el de correspondencia escrita, que evidencia todas las PQRSD que se allegan de manera escrita y física directamente a la DNBC.
- Un 34.4% (20 peticiones) de las PQRSD que se allegan a la DNBC, se hace a través del correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co), atendido por la Oficina de Atención al Usuario
- Un 17.24% (10 peticiones) fueron recibidas a través del correo institucional de los servidores de la DNBC.
- Un 6.8% (4 peticiones) fueron allegadas de manera personal a la DNBC, 2 de ellas entregadas personalmente al Subdirector financiero y administrativo provenientes de órganos de control, 1 tramitada por la oficina de atención al usuario y 1 atendida directamente por la Subdirección estratégica y de coordinación Bomberil.
- Un 1.72% (1 petición) fue recibida directamente por la Subdirección estratégica y de Coordinación Bomberil en el despacho Judicial del Juzgado Catorce administrativo del circuito de Tunja.

- Se observa que a través del canal móvil y telefónico no se han recibido PQRSD, aunque se atienden los llamados que los usuarios realizan, pero las mismas no originan un trámite mayor.

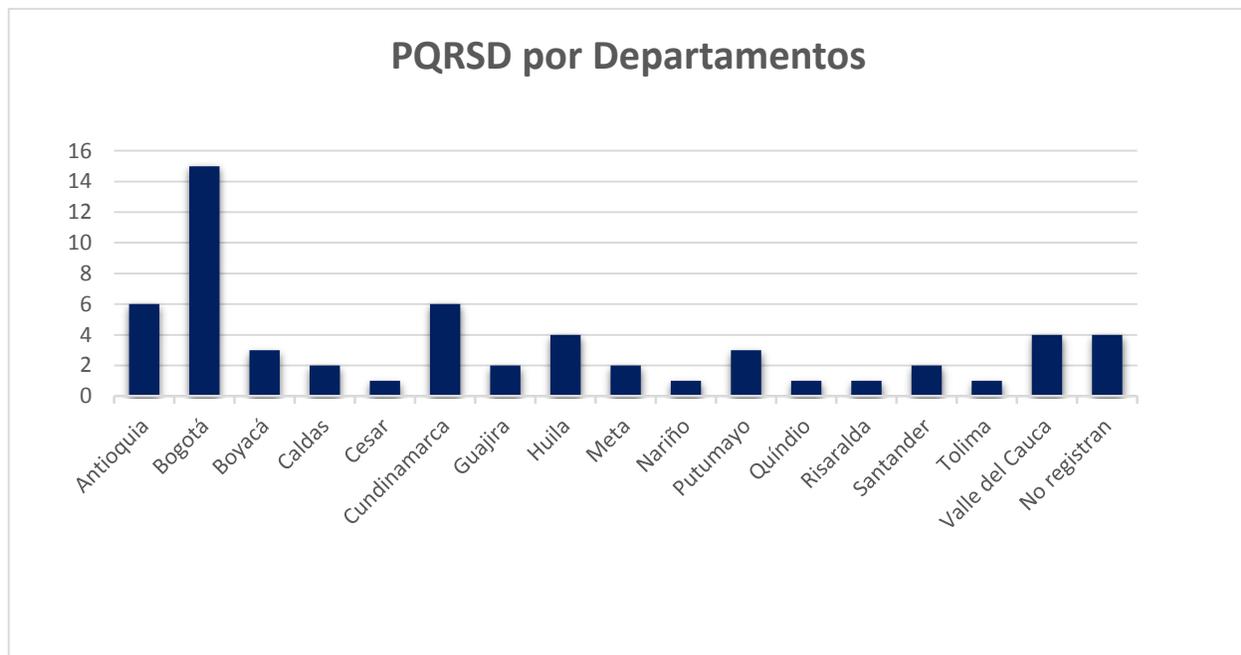
## 9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de febrero por parte de la DNBC se tiene que el 51.7% (30) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 15.51% (9) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran, la Contraloría Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras, Procuraduría Delegada para asuntos ambientales y agrarios, Secretaria de planeación Herveo Tolima, Juzgado Séptimo Administrativo Oral del Circuito de Villavicencio, Juzgado catorce administrativo oral del circuito de Tunja, La Alcaldía de la Arboleda Nariño, entre otras instituciones públicas.
- El 15.51% (9) 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 17.24% (10) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como TECNISEG LTDA, SAUTO-ANDINA S.A.S, Coordinadora Ambiente de Trabajo de ISAGEN, entre otras.

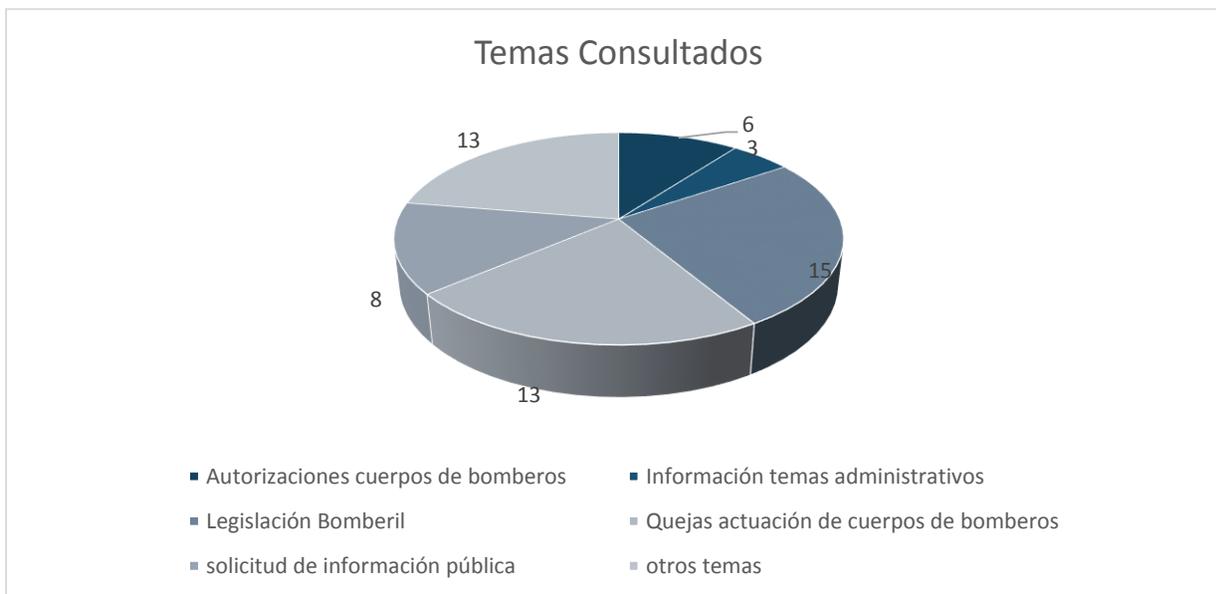
## 10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 16 departamentos del país destacándose la ciudad del Bogotá (15 peticiones) y los departamentos de Antioquia (6 peticiones) y Cundinamarca (6 peticiones).

Es del caso indicar, que cuatro (4) 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 25.8% de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil (15 peticiones), donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, elección de comandantes, capacitaciones cuerpos de bomberos, certificación de instructores, inspecciones de seguridad, carnetización de unidades activas, proyectos entre otros temas.
- El 22.41% de las peticiones son solicitudes de información pública (13 peticiones), que versan sobre asuntos financieros del Fondo Nacional de Bomberos, información sobre programas de voluntariado, petición de información sobre incendios, entre otras solicitudes.
- El 13.7% 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 10.6% de las peticiones son solicitudes para la autorización para dictar cursos de capacitación de bomberos (6 peticiones).

- El 5.17% fueron peticiones dirigidas a la Subdirección administrativa y financiera (3 petición).
- El 22.4% de las peticiones versan sobre temas diversos (13 peticiones), como la solicitud de la revista cartel urbano sobre el dinero que cuesta apagar un incendio forestal en Bogotá, solicitud de símbolos actualizados de bomberos, información sobre maquinas entregadas a los cuerpos de bomberos, entre otros.

## 12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de enero de 2016.	58
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	5
Tiempo de respuesta promedio de las PQRSD, que se reciben por los diferentes canales de atención de la DNBC.	13 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.
- 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.



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

*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 3102474387.
- 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 Charrasquiél  
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)